

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA
FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL



Trabajo de Suficiencia Profesional

El Clima Laboral de los trabajadores administrativos de la empresa PROMANT
SRL, ubicado en el distrito de San Luis, 2018

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Trabajo Social

Presentado por:

Autora: Bachiller Flor Cabeza Oblitas

Lima – Perú

2018

Dedicatoria:

A mis progenitores Marcelino y Lidia:

Por su apoyo incondicional, el amor y paciencia en su crianza Gracias por su ejemplo de perseverancia, fe y amor que han cultivado en mí por lo cual es un factor importante para mi crecimiento personal.

A mis hermanos Metzu, Himber e Isabel, por su apoyo y consejos. Mis cuñados Elías y Janet, y mis consentidos Alizee y Daniel, Gracias.

Agradecimiento:

Mi primer agradecimiento es para Dios por su amor y fidelidad en mi vida.

Agradezco a la Universidad Inca Garcilaso de la Vega por permitir ser una profesional, a cada docente por su formación académica invaluable, a la Mg. Anabel Rojas Espinoza, Metodóloga, por su paciencia y enseñanza pasó a paso en el transcurso del proceso que duró la investigación, a la Jefatura de Grados y Títulos Dr. Juan Sandoval.

A mis tías Doris y Betty por sus consejos y palabras de aliento.

A mis amigos hermanos Reyna, Lady, Milagros, Tracy, Delia, Alexandra, Eva, Jashon y Jerry que siempre me animaron a seguir en esta hermosa carrera.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento de las normas de la Facultad de Psicología y Trabajo Social de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega según la Directiva N°003-FPs y TS-2018, me es grato poder presentar mi trabajo de investigación titulado “Clima Laboral de los trabajadores administrativos de la empresa PROMANT SRL. Ubicado en el distrito de San Luis - 2018”, bajo la modalidad de TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL para obtener el título profesional de licenciatura.

Por lo cual espero que este trabajo de investigación sea adecuadamente evaluado y aprobado.

Atentamente.

Flor Cabeza Oblitas.

ÍNDICE

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Presentación	iv
Índice	v
Resumen	x
Abstract	xi
Introducción	xii

CAPÍTULO I: Planteamiento del problema

1.1. Descripción de la realidad problemática	14
1.2. Formulación del problema	17
1.2.1. Problema general	17
1.2.2. Problema específico	18
1.3. Objetivos	18
1.3.1. Objetivo general	18
1.3.2. Objetivos específicos	19
1.4. Justificación e importancia	19

CAPÍTULO II: Marco teórico conceptual

2.1. Antecedentes	21
2.1.1. Antecedentes internacionales	21
2.1.2. Antecedentes nacionales	23
2.2. Base teórica	25
2.2.1. Clima Laboral	25
2.2.2. Factores de Clima Laboral	27

2.2.3. Dimensiones de Clima Laboral	30
2.2.4. Enfoques de Clima Laboral	33
2.2.5. Tipos de Clima Laboral	35
2.2.6 Condiciones que favorecen el Clima Laboral	36
2.3. Definiciones conceptuales	38

CAPÍTULO III: Metodología

3.1. Tipo de investigación	40
3.2. Diseño de investigación	40
3.3. Población y muestra	41
3.4. Identificación de la variable y su operacionalización	42
3.5. Técnicas e instrumentos de evaluación	44

CAPÍTULO IV: Presentación, procesamiento y análisis de resultados

4.1. Presentación de resultados de datos generales	46
4.2. Presentación de resultados específicos	48
4.3. Procesamiento de resultados	54
4.4. Discusión de resultados	54
4.5. Conclusiones	58
4.6 Recomendaciones	59

CAPÍTULO V: Programa de intervención

5.1. Taller de Programa	61
5.2. Justificación del programa	61
5.3. Objetivos	62
5.3.1 Objetivo general del taller	62
5.3.2 Objetivos específicos del taller	62
5.4. Sector al que se dirige	63
5.5. Metodología de la intervención	63
5.6. Recursos	68
5.6.1. Recursos profesionales	67
5.6.2. Recursos materiales	67

5.7. Financiamiento	68
5.8. Cronograma	69
Referencias bibliográficas	70

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Consistencia	76
Anexo 2. Cuestionario	77
Anexo 3. Fotografías	79

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de la variable “Clima Laboral” medida con el instrumento Escala de Clima Laboral CL – SPC (2004)	43
Tabla 2. Escala de cuestionario Clima Laboral.	45
Tabla 3. Baremo de la Escala Clima Laboral (CL – SPC)	45
Tabla 4. Datos sociodemográficos de los trabajadores administrativos de la Empresa PROMANT SRL ubicada en el distrito San Luis de acuerdo al sexo.	46
Tabla 5. Datos sociodemográficos de los trabajadores administrativos de la Empresa PROMANT SRL ubicada en el distrito San Luis de acuerdo a las edades.	47
Tabla 6. Nivel de Clima Laboral percibido por los trabajadores administrativos de la empresa PROMANT SRL ubicada en el distrito San Luis.	48
Tabla 7. Nivel de Clima Laboral según la dimensión de autorrealización, de los trabajadores administrativos de la empresa PROMANT SRL ubicada en el distrito San Luis.	49
Tabla 8. Nivel de Clima Laboral según la dimensión involucramiento laboral de los trabajadores administrativos de la empresa PROMANT SRL ubicada En el distrito San Luis.	50
Tabla 9. Nivel de Clima Laboral según la dimensión de supervisión, de los trabajadores administrativos de la empresa PROMANT SRL ubicada en el distrito San Luis.	51
Tabla 10. Nivel de Clima Laboral según la dimensión de comunicación, de los trabajadores administrativos de la empresa PROMANT SRL ubicada en el distrito San Luis.	52
Tabla 11. Nivel de Clima Laboral según la dimensión condiciones laborales de los trabajadores administrativos de la empresa PROMANT SRL ubicada en el distrito San Luis.	53

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Datos sociodemográficos de los trabajadores administrativos de la empresa PROMANT SRL ubicada en el distrito San Luis de acuerdo al sexo.	46
Figura 2 Datos sociodemográficos de los trabajadores administrativos de la empresa PROMANT SRL ubicada en el distrito San Luis de acuerdo a las edades.	47
Figura 3. Nivel de Clima Laboral percibido por los trabajadores administrativos de la empresa PROMANT SRL ubicada en el distrito San Luis.	48
Figura 4. Nivel de Clima Laboral según la dimensión de autorrealización, de los trabajadores administrativos de la empresa PROMANT SRL ubicada en el distrito San Luis.	49
Figura 5. Nivel de Clima Laboral según la dimensión involucramiento laboral de los trabajadores administrativos de la empresa PROMANT SRL ubicada En el distrito San Luis.	50
Figura 6. Nivel de Clima Laboral según la dimensión de supervisión, de los trabajadores administrativos de la empresa PROMANT SRL ubicada en el distrito San Luis.	51
Figura 7. Nivel de Clima Laboral según la dimensión de comunicación, de los trabajadores administrativos de la empresa PROMANT SRL ubicada en el distrito San Luis.	52
Figura 8. Nivel de Clima Laboral según la dimensión condiciones laborales de los trabajadores administrativos de la empresa PROMANT SRL ubicada en el distrito San Luis.	53

RESUMEN

La presente investigación tiene por objetivo determinar el nivel de Clima Laboral de los trabajadores administrativos de la empresa PROMANT SRL, ubicada en el Distrito de San Luis, Lima - 2018. La investigación es tipo descriptivo, de diseño no experimental transversal y con un enfoque cuantitativo por el manejo de los datos. La muestra constó por 45 colaboradores siendo una muestra intacta.

El instrumento operado para la recolección de información es el Cuestionario Clima Laboral elaborado por la autora Palma Carrillo Sonia (2004) que evalúa 5 dimensiones autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales. Luego del proceso de datos se obtuvo que el 40,0 % de los colaboradores perciben el clima laboral ni favorable ni desfavorable, el 28,8% como desfavorable, el 22,2 % como favorable y el 8,9% como muy favorable.

En conclusión general el nivel de clima laboral de los trabajadores administrativos de la empresa PROMANT SRL ubicado en el Distrito San Luis, es percibido “ni favorable, ni desfavorable” con el 40%, por lo consiguiente no es un resultado optimista, por eso se debe trabajar con las áreas siendo direccionada por gerencia al fortalecimiento de los medios que faciliten un buen clima laboral, minimizando situaciones no favorables, cerrando brechas de disociación y así se obtendrá una empresa solida internamente, porque la clave está en tener un clima laboral eficiente.

Palabras Claves: Clima Laboral, autorrealización, supervisión, condiciones laborales y comunicación.

ABSTRACT

The present investigation has as objective to determine the level of Labor Climate of the administrative workers of the company PROMANT SRL, located in the District of San Luis, Lima - 2018. The investigation is descriptive type, of non-experimental transversal design and with a quantitative approach according to the handling of the data. The sample consisted of 45 collaborators being an intact sample.

The instrument used for the collection of information is the Labor Climate Questionnaire prepared by the author Sonia Palma Carrillo (2004) that assesses 5 dimensions self-realization, labor involvement, supervision, communication and working conditions. After processing the data, it was found that 40% of employees perceive a favorable or unfavorable work environment, 28.8% as unfavorable, 22.2% as favorable and 8.9% as very favorable.

In general conclusion the level of work climate of the administrative workers of the company PROMANT SRL located in the District San Luis, is perceived "neither favorable nor unfavorable" with 40%, therefore it is not an optimistic result, for that reason must work with the areas being addressed by management to strengthen the means to facilitate a good working environment, minimizing unfavorable situations, closing dissociation gaps and thus a solid company will be obtained internally, because the key is to have an efficient working environment.

Key words: Work Climate, self-realization, supervision, working conditions and communication.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad las empresas ponen mayor énfasis en sus clientes internos, así lo señala los estudios estadísticos realizados a diversas organizaciones a nivel mundial donde resalta que tener un clima laboral favorable para los clientes internos, empleados o colaboradores quienes intervienen en el desarrollo del servicio o producto para que llegue al cliente externo, la empresa tiene crecimiento económico no solo eso sino también un compromiso, responsabilidad y respaldo de los trabajadores a su empleador y en algunos casos reconocimiento social.

Si una empresa no reconoce a sus trabajadores por lo contrario le importa más el crecimiento económico sin mostrar agradecimiento a su equipo de trabajo, también está comprobado por estudios es causa pérdidas a la empresa de forma económicas y personales porque se presenta situaciones negativas como rotación de personal continuo, absentismo laboral, disminución de productividad laboral, comunicación defensiva, ausencia de trabajo en equipo, ineficiencia en la atención externa, entre otros, produciendo efectos negativos e irreversibles en muchos casos.

Cada año más empresas invierten para que en los centros de trabajo exista un clima laboral positivo dejando a lado el pensamiento que la producción y ganancias son más importantes que la calidad de vida de sus colaboradores, proporcionando reconocimiento e incentivos de diferentes formas.

La presente investigación se realizó al observar constante rotación de colaboradores administrativos conociendo la mayor parte de los motivos cual era un ambiente laboral no favorable. Al terminar el estudio se pudo verificar las deficiencias que llevaban a un ambiente no tan agradable lo cual se planteará programa de intervención para el mejoramiento del Clima Laboral.

Consiguientemente se detallara el proceso del estudio.

El objetivo general es determinar el nivel de Clima Laboral de los trabajadores administrativos de la empresa PROMANT SRL, ubicada en el Distrito de San Luis, Lima – 2018, teniendo 5 dimensiones que permiten conocer a fondo el estado de clima laboral.

En el primer capítulo se contextualiza la problemática del clima laboral tanto mundial y nacional, conociendo los beneficios y desventajas de tener un clima favorable con el cliente interno, dando paso al planteamiento de objetivos generales, específicos e importancia.

Segundo capítulo se ha desarrollado el marco teórico, donde se presentan antecedentes internacionales y nacionales con sus bases teóricas, posturas y dimensiones por cada autor.

Tercer capítulo muestra la metodología de investigación, la descripción con sus características de la muestra, identificación de la variable y su operacionalización, como también la técnica de medición.

Cuarto capítulo expone la presentación, procesamientos y análisis de resultados expuestos en tablas, figuras con sus interpretaciones.

Finalizando, el quinto capítulo se presenta el programa de intervención de trabajo social, promoviendo ambiente laboral satisfactorio.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

Nivel mundial las mejores empresas han rediseñado sus procesos para optimizar su rendimiento donde reconocen que el recurso humano es fundamental para su máximo desarrollo es ahí donde se crea el clima saludable. Existen varios autores que dan su definición al respecto:

Para Peiro y Prieto, (1996), “Es la dimensión fundada a partir de las percepciones de las personas, y que tiene existencia en cuanto hay una visión compartida, extendida al grupo u organización, siendo fundado en un cierto nivel de acuerdo a la forma de percibir el ambiente, si bien no es un constructo individual, sino grupal u organizacional que coincide con la visión sociocognitiva de las organizaciones”

Según Guillén y Guil (1999) “Viene a ser la perspectiva de un grupo de individuos que forman parte de una organización y establecen diversas interacciones en un contexto laboral”

Para Navarro (2006), menciona “Es el medio ambiente humano y físico que desarrolla el trabajo cotidiano. Lo cual influye en la satisfacción y productividad, relacionándose con el "saber hacer" del directivo, el comportamientos de las personas en su manera de trabajar, con la interacción de la empresa y las máquinas que se utilizan”

Teniendo conocimiento de las definiciones anteriores podemos deducir Clima Laboral se crea con diferentes apreciaciones de los sujetos de una organización, si

hay una percepción satisfactoria se tendrá consecuencias positivas como ganancias, incorporación, poder, rendimiento, baja rotación, bienestar, adaptación, innovación, responsabilidad. Pero si fuera negativa la percepción sería las consecuencias la inadaptación, ausentismo laboral, escasa innovación, alta rotación, baja productividad, carencia de comunicación, liderazgo precario y reconocimiento nulo. Es importante tener una estructura organizacional, porque da información clara de los niveles existentes creando un clima favorable dando paso a las interrelaciones que fluyan de manera óptima, permitiendo desarrollar los trabajos de forma eficaz, evitando la duplicidad de labor y si se presenta algún inconveniente en la coordinación se pueda dar solución oportuna.

A nivel internacional el Clima Laboral es un componente importante para resaltar a las mejores empresas así lo expresa la organización Great Place to Work (GPTW), quien realiza encuestas a los trabajadores de diferentes empresas.

Great Place to Work (GPTW) es paladín en investigación de negocios y relaciones laborales, está en 50 países y cada año se asocia con más de 5.500 organizaciones que cuentan con diez millones de trabajadores aproximadamente para realizar estudios de cultura organizacional. En 2015 Great Place to Work, clasificó a las 10 mejores empresas en el país de México la medición se hizo por los siguientes cinco valores: Credibilidad, respeto, equidad, orgullo y compañerismo y las 10 ganadoras fueron Liverpool, Gentera, Supermercados S-Mart, John Deere México, Scotiabank, Grupo Vidanta, BBVA Bancomer, Grupo Comercial Chedraui, Atento México y Grupo Eaton.

Podemos recalcar de los cinco valores mencionados el de mayor afinidad es el contenido de Compañerismo, porque GPTW lo define: Relación que mantienen los trabajadores y el clima laboral en la empresa, el cual tiene que ser confiable y respetable, generando así un vínculo sólido que sea competente de ir por las mismas metas. Del estudio deducimos cuán importante es invertir en la atmósfera del cliente interno, porque mientras halla satisfacción brindan un trabajo excelente en lo que se desempeñan.

En Perú también se ejecutó una investigación en el año 2013 en la región Arequipa de la Universidad Católica San Pablo donde las encuestas arrojaron que se perdieron 2 millones de dólares por descontento de los empleados, las dimensiones tomadas fueron tres y la que tuvo menor porcentaje fue la trascendente (confianza, respeto, apoyo y lealtad) 22 %, se puede deducir la existencia de conflictos internos que causando pérdidas.

Todo lo anteriormente citado demuestra que el clima laboral es importante en los organismos para alcanzar resultados favorables, pues determina directamente el triunfo y logro de objetivos.

La Organización Internacional del trabajo, OIT (2009) menciona las buenas relaciones laborales y diálogo social eficaz no sólo son medios para promover mejores salarios y condiciones laborales, sino también paz y justicia social, resaltaremos tres conexiones: relaciones laborales, dialogo eficaz y situaciones de trabajo. Relaciones laborales se da entre el contratante y el colaborador donde se establecen las bases de derechos y obligaciones dando paso esencial para el funcionamiento de la organización. Dialogo eficaz, intentando solucionar dificultades del mejor modo, ofreciendo resultados concretos que atienden un problema (Luxor Technologies 2012). Condiciones de trabajo es la suma de bienes y servicios que el empleador brinda al colaborador para el completo desempeño de sus labores (Gestión 2017).

A nivel nacional según Hay Group un gerente debería dedicarle entre 30% y 35% de su tiempo a la planificación estratégica o planificación en general, en nuestro país solo dedican entre 10% y 15%, quiere decir si no hay tiempo para crear una planificación óptima tampoco se puede reconocer dónde se genera el mayor valor de la organización.

En resumen, el clima laboral se desarrolla al interior de la empresa representada por todos los individuos que la conforman, así mismo también es el autor principal para desarrollar buenas relaciones teniendo un clima organizacional establecido, haciendo sentir a sus colaboradores valorados, reconocidos por su

labor y logros alcanzados, disminuyendo situaciones negativas, creando un trabajo en equipo sin ningún favoritismo.

Según Daniel Goleman (2017), menciona los ambientes restrictivos reducen en un 50% el deseo de producir más, en cambio los climas laborales eficientes promueven la felicidad del operario, elevando al 130% las inspiraciones de llevar excelentes ideas y colaborar más siguiendo los objetivos. "Por eso es importante invertir en el cliente interno porque ellos pasan mayor tiempo en el centro de trabajo que en su propia casa, si una organización tiene gerentes cuya única labor sea asegurar el resultado numérico, sin consideración del bienestar de sus colaboradores, no es lógico porque genera dificultades y pérdidas para la empresa a mediano y largo plazo, comento Alejandra O. Gerente de Adecco 2018. La comunicación es fundamental porque impacta de forma favorable al contexto laboral, si un colaborador no para de quejarse o solo ve el lado negativo de las situaciones se debe reflexionar y preguntar la razón de su estado para crear una solución.

La empresa PROMANT SRL ubicada en el distrito de San Luis, perteneciente al rubro de saneamiento, actualmente cuenta con 45 colaboradores administrativos, en estos últimos 6 meses se ha presentado diversos cambios de personal, el presente trabajo busca examinar los factores relacionados al clima laboral que han influenciado en esta realidad.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es el nivel de clima laboral en los trabajadores administrativos de la empresa PROMANT SRL ubicado en el distrito de San Luis?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cuál es el nivel de clima laboral, según la dimensión autorrealización, de los trabajadores administrativos de la empresa PROMANT SRL ubicado en el distrito de San Luis?

¿Cuál es el nivel de clima laboral, según la dimensión involucramiento laboral, de los trabajadores administrativos de la empresa PROMANT SRL ubicado en el distrito de San Luis?

¿Cuál es el nivel de clima laboral, según la dimensión supervisión, de los trabajadores administrativos de la empresa PROMANT SRL ubicado en el distrito de San Luis?

¿Cuál es el nivel de clima laboral, según la dimensión comunicación, de los trabajadores administrativos de la empresa PROMANT SRL ubicado en el distrito de San Luis?

¿Cuál es el nivel de clima laboral, según la dimensión condiciones laborales, de los trabajadores administrativos de la empresa PROMANT SRL ubicado en el distrito de San Luis?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar el nivel de clima laboral en los trabajadores administrativos de la empresa PROMANT SRL ubicado en el distrito de San Luis.

1.3.2. Objetivos específicos

Determinar según la dimensión autorrealización, el nivel de clima laboral de los trabajadores administrativos de la empresa PROMANT SRL ubicado en el distrito de San Luis.

Identificar según la dimensión involucramiento laboral, el nivel de clima laboral de los trabajadores administrativos de la empresa PROMANT SRL ubicada en el distrito de San Luis.

Conocer según la dimensión supervisión, el nivel de clima laboral de los trabajadores administrativos de la empresa PROMANT SRL ubicado en el distrito de San Luis

Identificar según la dimensión comunicación, el nivel de clima laboral de los trabajadores administrativos de la empresa PROMANT SRL ubicado en el distrito de San Luis.

Identificar según la dimensión condiciones laborales, el nivel de clima laboral de los trabajadores administrativos de la empresa PROMANT SRL ubicado en el distrito de San Luis.

1.4. Justificación e importancia

El clima laboral ha tomado mayor importancia en el mundo empresarial, estudios reales han arrojado el gran impacto positivo que ha tenido a nivel mundial en las organizaciones promoviendo internamente el compromiso y contentamiento de los colaboradores lo cual tiene una reacción exteriormente efectiva como la productividad, calidad de servicio y reputación de la organización, lo que quiere decir el regreso de la inversión.

En la empresa PROMANT SRL del distrito San Luis en estos últimos seis meses se ha percibido las renunciaciones de diferentes colaboradores la mayor parte tiene relación con la insatisfacción laboral sentida, por ello el porqué de la investigación para identificar el porcentaje de clima laboral a través de las diferentes dimensiones, buscando progresar.

Desde el punto teórico, es importante describir todos los elementos que intervienen en el clima laboral, lo cual formara un sustento teórico, que contribuirá información para el desarrollo de futuros estudios relacionados al tema, también los resultados del estudio se contrastaran con las teorías validadas por otros autores, para ampliar nuestros conocimientos.

Desde el punto práctico favorecerá a la empresa PROMANT SRL ubicada en el distrito San Luis, donde le permitirá conocer el nivel de clima laboral en su organización donde apreciará las partes que deben fortalecer y crear estrategias innovadoras promoviendo el agrado de sus colaboradores internos, por consiguiente al crecimiento de la empresa y reconocimiento de sus trabajadores.

Desde el punto metodológico, los procesos, técnicas e instrumentos utilizados en el estudio constituyen un aporte, puesto que al haber sido aplicado y validado, contribuirá instrumentalmente en futuras investigaciones, porque podrán ser utilizados en cuenta para su aplicación.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes internacionales

Venetulo, E. (Argentina, 2009), en su investigación “Estudio del clima laboral y productividad en empresas pequeñas y medianas: el transporte vertical en la ciudad autónoma de Buenos Aires” tiene como objetivo general comprobar la relación entre el clima laboral y la productividad de las Pymes del sector de transporte vertical en Buenos Aires. La tesis fue exploratoria, descriptiva y correlacional de diseño no experimental. La población universal fue de 3000 operarios de las empresas Pymes dedicados al servicio de mantenimiento y fueron 338 trabajadores escogidos al azar. Los instrumentos para acopiar los datos fueron técnica de encuesta y la observación participativa. Las conclusiones del estudio fueron lo siguiente:

- Clima laboral insatisfactorio predominante.
- Baja productividad.
- Existencia de relación entre clima laboral y la productividad de las Pymes.

Williams, L. (Argentina 2013) en su investigación “Estudio diagnóstico de clima laboral en una dependencia pública” tiene como objetivo conocer la tendencia de la percepción del talento humano sobre el clima laboral en una municipalidad. La investigación fue Ex pos facto, transversal descriptivo. La muestra total fue 20 empleados de una municipalidad, el instrumento utilizado ha sido la encuesta que se dividió en 5 dimensiones las cuales fueron: liderazgo, comunicación, estimulación, espacio físico y trabajo en conjunto. Al finalizar se establecieron las siguientes conclusiones:

- Insatisfacción hacia el ambiente de la organización, estando los resultados estadísticos con un 46% debajo de la media.
- El liderazgo en la institución, se ve afectado por la falta de acercamiento y confianza entre el empleador y empleado.
- El trabajo en equipo resalta con mayor calificación encontrándose en niveles aceptables.

Sierra, M. (Guatemala, 2015) en su investigación "Clima laboral en los/as colaboradores/as del área administrativa del Hospital regional de Cobán, A.V." tiene como objetivo primordial conocer el clima laboral de los colaboradores administrativos del hospital provincial de Cobán, Alta Verapaz. La tesis fue de tipo descriptiva con diseño estadístico. La muestra fue 29 trabajadores administrativos (13 varones y 16 mujeres). El instrumento escogido fue el cuestionario. La investigación concluyo que:

- El clima laboral es favorable.
- Se conoció que la comunicación influye de forma positiva como la libertad para hablar con el jefe.
- Se comprobó que el respeto y amabilidad son elementos apreciables que potencia un clima laboral saludable.
- Las relaciones interpersonales de la misma unidad es agradable, entre ellos. Sin embargo al relacionarse con áreas diferentes es lo contrario.

Pérez, J. (Colombia, 2005) en su estudio de grado "Análisis del Clima Laboral en la Regional Corporativos Bogotá de la Aseguradora Colseguros S.A" siendo como objetivo general analizar y obtener información acerca de cuáles son los diferentes aspectos relacionados con el clima laboral en la Regional Corporativos Bogotá de la Aseguradora Colseguros S.A., tales como: Valores, creencias, hábitos, normas y actitudes que manifiestan las personas que se relacionan. La investigación utilizada fue descriptiva, siendo su muestra total 61 colaboradores es decir todos los trabajadores, las técnicas utilizadas fue la

observación y encuesta. La investigación concluyo que las organizaciones actuales, al verse expuesta a tantos cambios, tendencias e influencias, han reconocido la difícil tarea de mantener un clima laboral apropiado y adecuado. Esta situación ha obligado generar programas y estrategias de transformación que garanticen que los valores definidos sean adoptados por los empleados.

Arellano, G. (Ecuador, 2015) en su investigación “El clima laboral y su influencia en el desempeño del personal del centro de formación y capacitación laboral para ciegos CEFOCLAC” su objetivo fue comprobar la forma que el Clima Laboral de CEFOCLAC interviene en el desempeño del personal. El estudio fue correlacional no experimental, con método deductivo, inductivo y estadístico siendo su población 15 trabajadores donde utilizo las técnicas de entrevista y encuesta. La investigación concluyo la existencia de relación o influencia, entre los componentes de condiciones laborales, beneficios laborales, políticas administrativas y desempeño de tareas dentro del clima laboral los mismos que se correlacionan con el desempeño, productividad, satisfacción en el trabajo, ausentismo, responsabilidad y puntualidad de los trabajadores.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Baltazar, D y Chirinos J (Chiclayo, 2014) en su estudio “Clima Laboral y Dimensiones de la personalidad en colaboradores de una empresa de Servicios en el Norte del Perú” tiene por objetivo evidenciar la relación entre clima laboral y dimensiones de la personalidad en colaboradores de una empresa de servicios en el norte del Perú. El tipo de investigación fue no experimental de diseño descriptivo correlacional, siendo su población muestra de 92 trabajadores varones y mujeres entre los 18 y 30 años, los instrumentos empleados fueron cuestionarios de Clima Laboral y Personalidad. En la investigación concluyeron, que el Clima Laboral es apreciado por el 62% de los operarios como favorable, el 33% como muy favorable, el 5% como medianamente favorable y el 0% como desfavorable y muy desfavorable, también se conoció relación nula entre clima laboral y las dimensiones de estabilidad emocional y apertura mental.

Santamaría, F y Zaña K (Chiclayo, 2015) en su tesis “Percepción del Clima Laboral de los trabajadores de una entidad universitaria”, tiene como objetivo cardinal determinar la captación de Clima Laboral en los trabajadores de una entidad universitaria. Fue una investigación cuantitativa de diseño no experimental, la población muestra fue 89 colaboradores, el instrumentó utilizado fue la encuesta. La investigación concluyo que el 34.83% de los trabajadores aprecian el clima laboral como muy favorable, y el 21.35% como favorable. Sin embargo, el 23.6% lo señala como muy desfavorable y el 10.11% desfavorable, situación que amerita potenciar el clima laboral junto con el talento humano.

Albañil, A. (Piura, 2015) en su tesis “El clima laboral y la participación en la Institución Educativa Enrique López Albújar de Piura” tiene como objetivo general, describir el clima de trabajo que se vive en la Institución educativa Enrique López Albújar de Piura. La investigación fue descriptiva de diseño corte transversal, tomo como población de muestra 60 docentes, donde utilizaron el herramienta de encuesta. Como conclusión final del estudio se conoció un clima laboral como paternalista con ligera tendencia al estilo participativo, mostrándose que los docentes reciben escaso reconocimiento por la institución educativa, existiendo además bajos niveles de satisfacción y participación, siendo necesario que estos factores sean trabajados y fortalecidos si se pretende mejorar el clima y por ende los logros institucionales.

Tejada, C. (Piura, 2016) en su estudio “Clima Laboral y compromiso organizacional en los colaboradores de una entidad pública” como objetivo primordial fue comprobar la correspondencia de clima laboral y compromiso organizacional. La tesis fue de diseño descriptivo correlacional la muestra fue 200 colaboradores masculinos, utilizando de instrumento el cuestionario. Las conclusiones finales fueron:

- A mayor clima laboral mayor será el compromiso organizacional que evidencien los colaboradores hacia su trabajo.

- El clima laboral de manera general, se ha encontrado que los trabajadores de la empresa muestran una actitud positiva hacia su trabajo, la cual beneficia al manejo apropiado de sus actividades laborales.

Yacila, M. (Trujillo, 2017) en su estudio “Clima Laboral y su influencia en el desempeño de los colaboradores de la oficina zonal La Libertad – COFOPRI”, siendo su objetivo determinar la influencia del Clima Laboral en los trabajadores de la oficina zonal La Libertad COFORI. La investigación fue descriptiva con origen correlacional cuya muestra fue de 40 trabajadores del área administrativa, utilizando el cuestionario. La investigación llegó a la conclusión que el ambiente laboral influye directamente con el desempeño laboral, identificándose con el 52,5 % y un 92.5% de Desempeño Laboral.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Clima Laboral

Naylor, Pritchard e Ilgen (1980) lo describe como transcurso de formulación de juicios personales, que implica rasgos humanos a una entidad externa a él, sea ésta a un equipo de trabajo o a toda una organización.

Mientras Brown & Moberg (1990) sustentan que es determinado por las peculiaridades propias del ambiente interno de una organización, es decir la percepción propia de los trabajadores.

A parte de crearse una atmósfera de interacción Robbins, S. (1998) define al clima laboral como “un ambiente junto con las fuerzas extrínsecas, quienes intervienen en la ocupación del trabajador” es decir si hay buenas relaciones se tendrá resultados favorables.

Cabrera (1999) manifiesta “El Clima Laboral es la personalidad de la institución que se forma a partir de las características de la empresa”

Reforzando lo anterior Maish, E. (2004) menciona “Clima Laboral es donde se revela habilidades o dificultades de los trabajadores manifiestan en la organización para acrecentar o disminuir su productividad”.

La siguiente definición indica “que clima está referido más bien a la misma razón de ser en los contextos organizacionales, fenómeno que priman en las interacciones sujeto-organización y sujeto-sujeto” (Vega, Arévalo, Sandoval, Aguilar y Giraldo, 2006, p.331)

Tagiuri (citó en Gan y Berbel, 2007) indicando que el clima laboral es descrito por los colaboradores es su experiencia laboral, también influye en el comportamiento por un conjunto de características o propios del ambiente.

Forehand, G y Gilmer, V (1966) expresan que “El clima laboral está formado por factores que incluyen al sujeto y ambiente, como, la cultura, el entorno moral y la situación laboral, sumados a factores psicológicos” es decir el clima no es solo interacciones que se da en la organización sino también influyen otros factores externos.

Navarro, E. (2003) menciona al clima laboral “como un medio ambiente físico donde se desenvuelve el trabajo cotidiano, orientado a los objetivos generales, un clima negativo ocasiona escenarios de conflicto y deterioro al rendimiento laboral”.

Gómez, Gerardo y López (2010) mencionan que el interés por investigar el clima laboral tuvo inicio cuando observaron que cada colaborador percibe de diferente forma el ambiente donde trabaja, lo cual interviene en su desenvolvimiento y comportamiento en la organización.

Baguer (2012) describe “Al clima laboral como el ambiente de la organización donde los colaboradores desarrollan características propias de trabajo lo cual influyen en su conducta”

De las definiciones podemos deducir, el clima laboral en una organización, son las manifestación de las relaciones entre colaboradores y empresa lo cual influye en el rendimiento de su trabajo, es decir si prima un ambiente agradable y una óptima relación con la organización, incluyendo que todos comparten la misma visión y objetivo, entonces se está encaminado para el éxito, sabiendo que la inversión dará sus resultados positivos por las buenas interacciones internas y externas.

Como sabemos, hoy en día las mejores empresas reconocidas mundialmente son las que tienen un mejor clima laboral satisfaciendo primero a sus clientes internos, dándoles valor como reconociendo su trabajo, incentivando a la comunicación fluida, fortaleciendo el compañerismo y creando soluciones.

La cualidad propia del ambiente organizacional es experimentada por los mismos miembros donde esta influye en su comportamiento. (Chiavenato, 1992, pág. 75)

2.2.2. Factores del Clima Laboral

a) Factores de Clima laboral según Palma (2004)

- **Autorrealización:** Apreciación del trabajador con respecto a las posibilidades de que el medio laboral favorezca a su desarrollo personal y profesional en coordinación a la tarea y con perspectiva de futuro, de tal modo que les permita avanzar y sentirse realizados.

Escudero (2011) de acuerdo a la teoría de la pirámide de Maslow, describe a la autorrealización como el deseo de las personas de sobresalir y satisfacer el potencial de cada uno, es por eso que cuando uno siente que

alcanzo a este nivel, tiene capacidad de salir adelante y dejar huella en sus acciones; siendo este factor más provechoso para la organización, ya que, el trabajador perfecciona su rendimiento laboral.

- **Involucramiento laboral:** Es la identificación del trabajador con los valores y compromiso de la empresa para efectuar y lograr el desarrollo, direccionándose al logro de metas y el desempeño laboral.

Frías (2001) comenta involucramiento laboral es cuando el individuo manifiesta compromiso y adhiere para sí mismo la misión y los objetivos de la institución, demostrando responsabilidad con su equipo y su oficio para alcanzar mejores resultados.

- **Supervisión:** apreciación del trabajador sobre la funcionalidad y significación de superiores en la inspección dentro del dinamismo laboral, en tanto relación de soporte y orientación para los trabajos que forman parte de su desempeño diario, mejorando la producción y la calidad de servicio.

- **Comunicación:** Para Palma, S (2004) Es la apreciación del grado de fluidez, claridad, coherencia y precisión en la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la organización, como la atención a usuarios y/o clientes de la misma, teniendo así una mejor reciprocidad con los demás.

- **Condiciones laborales:** En esta última dimensión, se conoce el abastecimiento de la institución de los elementos materiales, económicos y psicosociales necesarios para el desempeño de las labores encomendadas, de tal modo facilitando el desempeño en el trabajo de la mejor manera. Al hablar de condiciones laborales, no solo es remuneración económica, también diversos elementos que se necesitan para realizar un buen trabajo.

Sin embargo, De la Fuente (como citó en Cuadrado, 2007) sostiene que el sistema de pago es un factor transcendental para el colaborador, porque los salarios medios y bajos con carácter fijo, no favorecen al buen clima laboral, porque no permiten al colaborador mejorar ni mucho menos obtener buenos resultados, pero eso no quiere decir que los salarios que sobrepasan los niveles medios por ser motivadores, mejoran el rendimiento laboral.

Los factores de clima laboral antes mencionados son importantes para la estimación interna que cada colaborador ha ido observando en el tiempo de sus actividades, dentro de la empresa donde está laborando.

b) Factores de Clima laboral según Mejía (2010)

Menciona nueve factores, algunos coinciden con los 5 factores mencionados por Palma.

- **Comunicación:** Este factor trata sobre diversas composturas relacionadas con la posibilidad de expresar las percepciones acerca del trabajo y la efectividad de las vías comunicativas para el desarrollo normal de las tareas.
- **Liderazgo:** éste factor comprende aspectos relativos a la forma en cómo se dirige la organización. Cómo son percibidos y sentidos las relaciones entre las jefaturas y colaboradores.
- **Relaciones interpersonales:** Trata acerca de la apreciación de las interacciones del personal, existente dentro y entre los equipos que conforman.
- **Desarrollo Personal y Profesional:** ésta dimensión trata poner en manifiesto el crecimiento, desarrollo personal y profesional dentro de la Institución a los trabajadores.

- **Identificación con la Institución:** Se considera la identificación del personal con relación a la Institución, sus actitudes hacia la misma y los sentimientos que de ésta se derivan.
- **Estabilidad Laboral:** éste factor detecta la seguridad que siente el personal por laborar en un proyecto estable.
- **Remuneración:** Esta dimensión detecta la evaluación del colaborador para ser remunerado adecuadamente a su entorno.
- **Orientación a la Calidad:** Considera el grado de calidad en los procesos que se realizan en la Institución, así como el valor calidad llevada a la práctica por todo el personal.
- **Condiciones Ambientales:** con éste factor se pretende conocer las condiciones en las cuales se desenvuelve el trabajo y la percepción del trabajador sobre ellas.

2.2.3. Dimensiones de Clima Laboral

El siguiente punto indicaremos diversos autores que hacen mención de diferentes dimensiones para conocer el diagnóstico del clima laboral, cada autor muestra sus dimensiones con sus definiciones.

a) Dimensiones de Clima laboral según Sherman y Bohlander (1994)

Según Arthur Sherman y George Bohlander (1994), indica para conocer el diagnóstico del clima laboral se debe tener en cuenta siguientes dimensiones.

- **Motivación:** Identificación de los valores que estimulan a los trabajadores hacia la acción y que son las fuerzas por las que ellos operan.
- **Autonomía** para la adquisición de decisiones: es un aspecto crucial que está conectado con la determinación de las responsabilidades, pero que en muchas ocasiones no van de la mano.
- **Establecimiento de objetivos y procedimientos:** nivel de participación los colaboradores en la determinación de objetivos y procedimientos.
- **Información-Comunicación:** funcionamiento y adecuación de los procedimientos de comunicación, tanto interna como externa, y evaluación de su operatividad.
- **Procesos de control:** apreciación de los mecanismos de supervisión y control.
- Los autores indican conociendo el diagnóstico de estas dimensiones se conocerán los problemas existentes en la empresa y se podrá tomar decisiones para la solución de los conflictos detectados.

b) Dimensiones de Clima laboral según Brunet (1987)

Este autor considera 5 dimensiones:

- **Flexibilidad:** el grado de disposición al cambio existente en la organización; es decir, hasta qué punto son rígidas las reglas, normas, procedimientos o prácticas o en qué medida pueden interferir afectando la ejecución y/o calidad del trabajo. También, refleja la medida en que se halla abierta las invenciones en materia tecnológica y/o estratégica.

- **Responsabilidad:** mecanismos para atribuir responsabilidades y delegar autoridad, nivel de autonomía dentro del área, nivel de colaboración en la creación del producto y/o servicio final que se presta al cliente.
- **Recompensas:** remuneración, incentivos y cómo se relacionan con los diferentes niveles de desempeño.
- **Claridad:** el nivel en que los trabajadores perciben las metas, los procedimientos, las estructuras organizativas y el flujo de trabajo están claramente determinados, y si coadyuvan para el logro de los objetivos de la organización.
- **Espíritu de equipo:** se mide por el orgullo de pertenecer a la organización y el constante reconocimiento de estar siguiendo un objetivo común.

c) Dimensiones de Clima laboral según Litwin y Stinger (1978)

Litwin y Stinger (citado en Acosta, B. y Venegas, C. 2010) Indica que para los autores la atmosfera de trabajo que se da en una organización son susceptibles de ser medidas percibidas directa o indirectamente por los trabajadores de dicho entorno donde influye en su comportamiento y motivación por ello mencionan nueve dimensiones que expondrían el clima existente en una empresa. Cada dimensión se vincula con ciertas cualidades de la organización como:

- **Estructura:** apreciación de los colaboradores acerca del conjunto de reglas, procedimientos, trámites u otras limitaciones a las que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo. Es la forma en que la organización pone énfasis en formalidades, cumplimiento de estándares, normas.

- **Responsabilidad:** Sentimiento de facultad en la toma de decisiones relacionadas con el trabajo.
- **Recompensa:** Corresponde a la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho.
- **Reto:** Actitud de los colaboradores acerca de los desafíos que asigna el empleador.
- **Relaciones:** La existencia de un ambiente laboral agradable y de óptimas relaciones, de forma horizontal como vertical.
- **Cooperación:** Compañerismos y apoyo en el trabajo.
- **Estándares:** Es el control que existe sobre las normas de rendimiento. Donde las labores tienen un parámetro establecido y que debe ser respetado.
- **Conflictos:** Situaciones discrepantes y la capacidad de confrontarlas a los problemas dando soluciones.
- **Identidad:** Sentimiento de pertenencia a la organización, mostrando el nivel de compromiso con la empresa.

2.2.4. Enfoques de Clima Laboral

Ruíz (2008) sostiene que el clima laboral ha sido examinado, a lo largo de la historia desde tres enfoques distintos.

- **Conjunto múltiple de atributos organizacionales.**

El enfoque enfatiza aquellas características estructurales de la organización, como estabilidad que tiene para intervenir de cierto modo en la conducta de los colaboradores, ya sea por su tamaño, organigrama, estilo de dirección, entre otros; éstas definen la estructura y condicionan las interacciones que puedan darse dentro de ella, de tal modo que, el análisis estadístico de estas variables, permite formar conjuntos organizativos en categorías, que pueden ser denominadas como tipos de clima. Este concepto acuerda con lo dicho por Gan y Traginé (2006) quienes expresan al clima laboral fundamental para la vida de la organización, que está condicionado por múltiples cuestiones; desde las reglas internas de funcionamiento hasta la identificación y satisfacción de cada persona.

- **Conjunto de atributos individuales de los sujetos miembros de la organización.**

Este enfoque define al clima laboral como incorporados elementos individuales del colaborador que están relacionados con los valores, las aspiraciones y las demandas que cada uno de ellos tiene, partiendo del ambiente y trato adecuado o inadecuado que reciban de la misma empresa. De acuerdo de esta perspectiva se puede decir que más que por las características propias de la organización, el clima laboral se puntualiza de acuerdo a las aspiraciones que tiene cada individuo que la conforma.

- **Conjunto de características organizativas subjetivamente percibidas.**

Este enfoque es el resultado de ciertos caracteres objetivos de una empresa, cuales están articuladas a la percepción subjetiva individual, como los valores, las necesidades y las aspiraciones de cada colaborador.

A pesar de las diferencias existente entre los tres enfoques sobre el clima laboral, se posee algunos puntos de coincidencia, los cuales denotan que el clima laboral es distinto entre las organizaciones, ya que pueden existir y detectarse microclimas dentro de cada una de ellas; pueden tener alteraciones momentáneas, pero en sí, es una condición que luego retorna a la situación y es de carácter estable y perdurable; pero afecta de modo inconsciente, en mucho de los casos, al comportamiento de los socios, ya que no lo perciben de manera directa.

2.2.5. Tipos de Clima Laboral

Según Likert (citado por Robbins, 1998) existen dos tipos de clima Laboral:

a) El Clima de Tipo Autoritario

- **Autoritarismo Explotador:** El empleador no confían en sus colaboradores, tomando decisiones por encima de todo. Existe una atmósfera tensa, con casi nulas las recompensas, donde destaca el miedo y la desconfianza; las interacciones se constituyen con base al miedo, la comunicación es de forma directa, con instrucciones fijadas.
- **Autoritarismo Paternalista:** Existe confianza entre la dirección y los subordinados, como la establecida entre un amo y su siervo, aquí si existe los castigos y recompensas los cuales son métodos usados para motivar a los empleados. Este clima juega con las necesidades de los colaboradores, dando una impresión falacia que laboran en un ambiente estable y estructurado.

b) El Clima de Tipo Participativo:

El clima de tipo Participativo (citado por Robbins, 1998):

- **Participativo – Consultivo:** En este tipo de clima para motivar a los empleados, usan la recompensa y los castigos ocasionales. Hay un ambiente dinámico y la administración se fundamenta en objetivos por lograr. La comunicación es de tipo descendente.
- **Participativo en Grupo:** La dirección tiene plena confianza en sus empleados, la toma de decisiones se da de forma equitativa en toda la organización, la comunicación está presente de forma ascendente, descendente y lateral. Los empleados y la dirección establecen un equipo para lograr los objetivos instituidos por medio de la planeación estratégica.

2.2.6. Condiciones que favorecen el Clima Laboral

Según Chiavenato, I. (2009)

En su libro Administración de Recursos Humanos menciona sobre la Condiciones Laborales, titulándolo “Calidad de vida en el trabajo” y resalta los siguientes puntos:

a) Higiene Laboral

“es el conjunto de normas y procedimientos que busca proteger la integridad física y mental del trabajador, resguardándolo de los riesgos de salud inherentes a las tareas de su puesto y al entorno físico donde las desempeña”

Un plan de Higiene Laboral abarca los siguientes puntos:

1. **Un plan organizado:** Contar con asistencia Médica de tiempo completo o parcial según el plan de la empresa.
2. **Servicios médicos adecuados:** Contar con servicio de urgencias y primeros auxilios.

3. Prevención de riesgos para salud: Realización de actividades de prevención, diagnóstico y reducción de riesgos en la salud.

4. Servicios adicionales: Por parte de la empresa consignada a la salud del operario y comunidad.

Los objetivos que persigue la higiene laboral son:

- Eliminar las causas que favorecen enfermedades profesionales.
- Reducir los efectos perjudiciales provocados por el trabajo en personas enfermas o con discapacidad física.
- Prevenir que se empeoren las enfermedades o lesiones.
- Conservar la salud de los trabajadores y aumentar su productividad por medio del control del ambiente laboral.

b) Condiciones ambientales de trabajo

- **Iluminación:** Es tener una adecuada luz en el área de trabajo porque si no fuera así ocasiona fatiga en los ojos originando un cansancio al trabajador. Un sistema de iluminación debe cumplir lo siguiente:

- Ser suficiente
- Estar constante y uniformemente distribuido para evitar la fatiga de los ojos.
- La distribución de luz puede ser directa, indirecta, semi-indirecta, semi-directa.

- **Ruido:** Sonido inarticulado, por lo general desagradable (Real Academia Española)

El ruido tiene una gran importancia en la salud del trabajador ya que el estar expuesto por tiempo prolongado causa pérdida de audición. Es por ello que se debe proporcionar condiciones óptimas para el desarrollo laboral pero si

los ruidos son partes del mismo trabajo se debe brindar materiales de protección auditiva.

- **Temperatura:** Cuando el lugar de trabajo es de temperatura alta los trabajadores deberán vestir con ropa adecuada para proteger su salud. En otro extremo también deben de vestir con ropas pertinentes.
- **Seguridad Laboral:** son las medidas técnicas educativas, médicas y psicológicas para prevenir Accidentes, eliminando las condiciones inseguras en el trabajo o instruir a los colaboradores a charlas de prevención, siendo indispensable para un desenvolvimiento satisfactorio laboral.
- **Calidad de vida en el trabajo:** Las condiciones físicas del trabajo no son los únicos que importa, se necesita algo más, las condiciones sociales y psicológicas también forman parte del ambiente laboral. La calidad de vida en el trabajo representa el grado en que los miembros de la organización satisfacen sus necesidades personales en virtud de su actividad en la organización, donde implica una constelación de factores como satisfacción con el trabajo, reconocimiento por sus resultados, salario, prestaciones, relaciones humanas dentro de la organización, ambiente psicológico y físico, libertad para decidir, posibilidades de participar y otros puntos similares.

2.3. Definiciones conceptuales

- **Autorrealización:** Es la necesidad más elevada del ser humano, a través del cual se desarrollan las potenciales más destacados del individuo” (Maslow, 1943)
- **Clima laboral:** Se refiere a la percepción de los trabajadores con respecto a la institución en la que laboran, dependiendo de las diversas actividades,

interacciones y otras experiencias que cada miembro tenga con la empresa (Palma, 2004)

- **Comunicación:** “Para definir la comunicación partiremos que la palabra proviene de la voz latina (comunicare) quiere decir, poner o puesto en común” (Flores de Gortari, 1998:24)
- **Condiciones Laborales:** Hace referencia a “los salarios y a otras formas de compensación, “Afectan la calidad de vida del trabajador y sus familias así como el desarrollo económico y social” (ISO 26000)
- **Involucramiento laboral:** Es una respuesta efectiva hacia la identificación a una organización fundada en un sentimiento de pertenencia y compromiso.
- **Satisfacción laboral:** “La comunidad científica, existe aprobación en señalar que la satisfacción laboral es la actitud que asume la persona ante su trabajo y que se refleja en actitudes, sentimientos, estados de ánimo y comportamientos en relación a su actividad laboral” (García, 2010).
- **Supervisión:** “Acción y efecto de supervisar” (Real Academia Española)
- **Trabajo:** “Conjunto de actividades humanas con salario o no, que producen bienes o servicios en una economía, o que satisfacen las necesidades de un grupo o proveen los medios de sustento necesarios para los individuos.” (OMS, 1999).

CAPITULO III

METODOLOGÍA

3.1. Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo descriptiva porque permite observar la realidad, detallar eventos y diversos aspectos de las personas o comunidades que se pretende estudiar. Según Fidias G. Arias (2012) “La investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento”

3.2. Diseño de investigación

El diseño es no experimental y transversal. Es no experimental porque se realiza sin manipular la variable por lo tanto conoceremos el contexto en su forma natural. Transversal porque analiza los datos recolectados en un punto específico de tiempo.

Según Kerlinger (1979, p. 116) “El estudio no experimental o *expost-facto* es cualquier investigación en la que resulta imposible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o a las condiciones”

Y según Hernández, R. Fernandez, C y Baptista, P. (2010, p. 151) “Los diseños de investigación transeccional y transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único”

Diseño de la investigación:



Dónde:

O = Observación de la muestra

G = Grupo de estudio o muestra (trabajadores administrativos)

3.3. Población y muestra

- **Población:**

La población de estudio está comprendida por 45 trabajadores administrativos de ambos sexos (25 varones y 20 mujeres), en los rangos de edad de 21 a 64 años de la empresa privada PROMANT SRL ubicado en el distrito de San Luis.

- **Muestra:**

Es intacta por lo tanto se considera a todos los sujetos de la población, 45 trabajadores administrativos que trabajan en la empresa privada PROMANT SRL, ubicado en el distrito de San Luis.

Criterios de inclusión de los colaboradores:

- Trabajadores administrativos de la empresa PROMANT SRL
- Edad comprendida a partir de 21 a 64 años.
- De ambos sexos

Criterios de exclusión de los colaboradores:

- Trabajadores operativos
- Supervisores de la empresa

3.4. Identificación de la variable y su operacionalización

La variable de estudio es el Clima Laboral y lleva como objetivo determinar el nivel de clima laboral que se da en los trabajadores administrativos, las áreas son Recursos Humanos, Operacionalización, Logística, Comercial, Finanzas, Contabilidad y Calidad.

Tabla 1: Operacionalización de la Variable “clima laboral” medida con el instrumento Escala de Clima Laboral CL – SPC (2004)

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	NIVEL
Percepción de los trabajadores con respecto a la institución en que laboran. Éstas dependen de las diversas actividades, interacciones y otra serie de experiencias que cada miembro tenga con la empresa. Refleja la interacción entre características personales y organizacionales (Palma, 2004)	AUTORREALIZACION	Autorrealización (1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41,46)	Muy Favorable
	Es la apreciación del colaborador con respecto a las posibilidades que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional contingente a la tarea y con perspectiva de futuro. (Palma, 2004)		Favorable
			Media
			Desfavorable
			Muy desfavorable
	INVOLUCRAMIENTO LABORAL	Involucramiento Laboral (2, 7, 12, 22, 27, 32, 37, 42,47, 52)	Muy Favorable
	Identificación con los valores Organizacionales y compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización está relacionada con las diferencias personales de ansiedad relativamente constantes, reconociéndose más como una disposición, tendencia o rasgo. (Palma, 2004)		Favorable
			Media
			Desfavorable
			Muy desfavorable
	SUPERVISIÓN	Supervisión (3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 42,48)	Muy Favorable
	Apreciación de funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral en tanto relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario. (Palma, 2004)		Favorable
			Media
			Desfavorable
			Muy desfavorable
	COMUNICACIÓN	Comunicación (4, 9, 14, 19, 24, 34, 39, 44, 49, 54)	Muy Favorable
	Percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa como con la atención a usuarios y/o clientes de la misma. (Palma, 2004)		Favorable
			Media
			Desfavorable
			Muy desfavorable
	CONDICIONES LABORALES	Condiciones Laborales (5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45,50)	Muy Favorable
	Reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas. (Palma, 2004)		Favorable
			Media
			Desfavorable
			Muy desfavorable

3.5. Técnicas e instrumentos de evaluación

La investigación se recolectó a través de las técnicas de la encuesta, según la RAE lo define como: el conjunto de preguntas tipificadas dirigidas a una muestra representativa de grupos sociales, para averiguar estados de opinión o conocer otras cuestiones que les afectan.

El instrumento que se utilizó fue el cuestionario, siendo de mediación y evaluación la Escala de Clima Laboral CL – SP elaborada y diseñada por Sonia Palma (2004), cuyo objetivo es medir el nivel de percepción del ambiente laboral su aplicación puede ser individual o colectiva.

Ficha técnica del Cuestionario

- **Nombre de la escala:** Clima Laboral CL-SPC.
- **Autora:** Sonia Palma Carrillo.
- **Administración:** Individual o colectiva
- **Duración:** 15 a 30 minutos aproximadamente.
- **Aplicación:** 45 colaboradores entre las edades de 21 a 64 años.
- **Dimensiones:** el cuestionario presenta las siguientes dimensiones con sus respectivos ítems.
 - ✓ Autorrealización: 1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41, 46
 - ✓ Involucramiento laboral: 2, 7, 12, 17, 22, 27, 32, 37, 42, 47
 - ✓ Supervisión: 3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 43, 48
 - ✓ Comunicación: 4, 9, 14, 19, 24, 29, 34, 39, 44, 49
 - ✓ Condiciones laborales: 5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50
- **Ítems:** 50 preguntas redactados en forma clara y precisa que exploran la variable Clima Laboral.
- **Calificación:** Cada ítem es respondido en escala de Likert, que van desde los valores 1 al 5, que se detalla a continuación.

Tabla 2: Escala del cuestionario Clima Laboral

Ninguno o Nunca	Poco	Regular o Algo	Mucho	Todo o Siempre
1	2	3	4	5

- **Baremo:** La baremación para efectos de interpretación de los resultados de la variable de investigación se efectúa de acuerdo al valor del índice o escala elegida en cada ítem del cuestionario. Hallando a través de la sumatoria, el total por cada dimensión y por la variable propiamente.

Tabla 3: Baremo de la Escala de Clima Laboral (CL- SPC)

CATEGORIA DIAGNOSTICA	FACTORES DEL I AL V	PUNTAJE TOTAL
Muy desfavorable	10 - 17	50 -89
Desfavorable	18 - 25	90 – 129
Media	26 - 33	130 – 169
Favorable	34 – 41	170 - 209
Muy favorable	42 - 50	210 - 250

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN, PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1. Presentación de resultados de datos generales

Tabla 4: Datos sociodemográficos de los trabajadores administrativos de la empresa PROMANT SRL ubicado en el Distrito San Luis, de acuerdo al sexo.

sexo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
F	20	44,4 %	44,4 %	44,4 %
M	25	55,6 %	55,6 %	100,0 %
Total	45	100,0 %	100,0 %	

Fuente: Encuesta realizada a trabajadores administrativos empresa PROMANT SRL ubicado Distrito San Luis – 2018

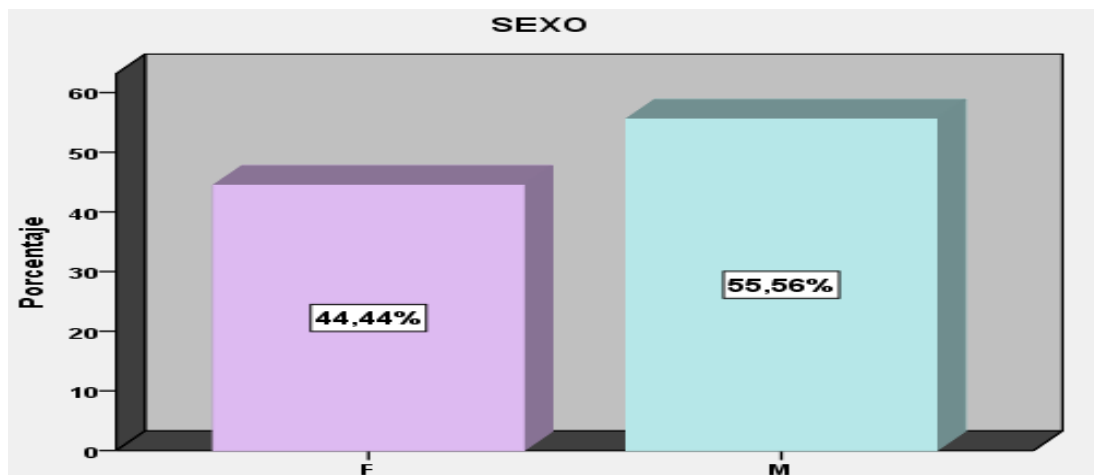


Figura 1: Datos sociodemográficos de los trabajadores administrativos de la empresa PROMANT SRL ubicado en el Distrito San Luis, de acuerdo al sexo.

Interpretación: En cuanto al sexo, se halló que la mayor proporción de los trabajadores administrativos de la empresa PROMANT SRL ubicado en el Distrito San Luis fue del sexo masculino 55.6% (25) en relación con el sexo femenino 44.4% (20).

Tabla 5: Datos sociodemográficos de los trabajadores administrativos de la empresa PROMANT SRL ubicado en el Distrito San Luis, de acuerdo a las edades.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	21-31	26	57,8 %	57,8 %
	32-42	11	24,4 %	82,2 %
	43-53	4	8,9 %	91,1 %
	54-64	4	8,9 %	100,0 %
	Total	45	100,0 %	

Fuente: Encuesta realizada trabajadores administrativos empresa PROMANT SRL ubicado en Distrito San Luis - 2018

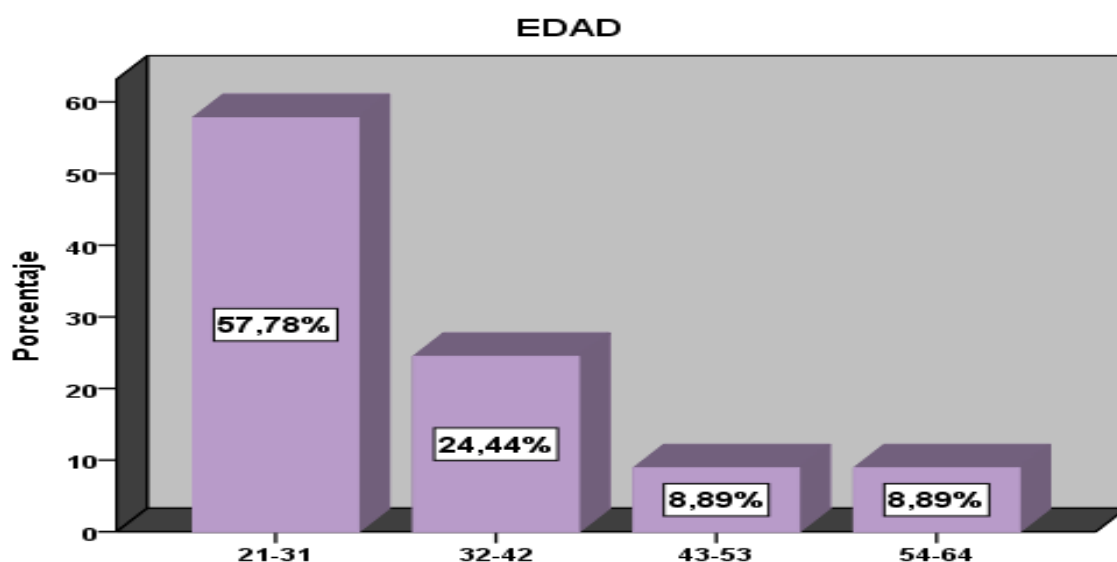


Figura 2: Datos sociodemográficos de los trabajadores administrativos de la empresa PROMANT SRL ubicado en el Distrito San Luis, de acuerdo a las edades.

Interpretación: En cuanto a la edad se halló que la mayor proporción de los trabajadores administrativos de la empresa PROMANT SRL ubicado en el Distrito San Luis se sitúan entre edades de 21 y 31 años con 57.8% (26) y la menor proporción se ubican entre edades 54 y 64 con 8.9% (4)

4.2. Presentación de resultados específicos

Tabla 6: Nivel del Clima Laboral, percibido por los trabajadores administrativos de la empresa PROMANT SRL ubicado en el Distrito San Luis.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Desfavorable	13	28,9 %	28,9 %	28,9 %
Ni favorable, ni desfavorable	18	40,0 %	40,0 %	68,9 %
Válido Favorable	10	22,2 %	22,2 %	91,1 %
Muy favorable	4	8,9 %	8,9 %	100,0 %
Total	45	100,0 %	100,0 %	

Fuente: Encuesta realizada trabajadores administrativos empresa PROMANT SRL ubicado Distrito San Luis – 2018

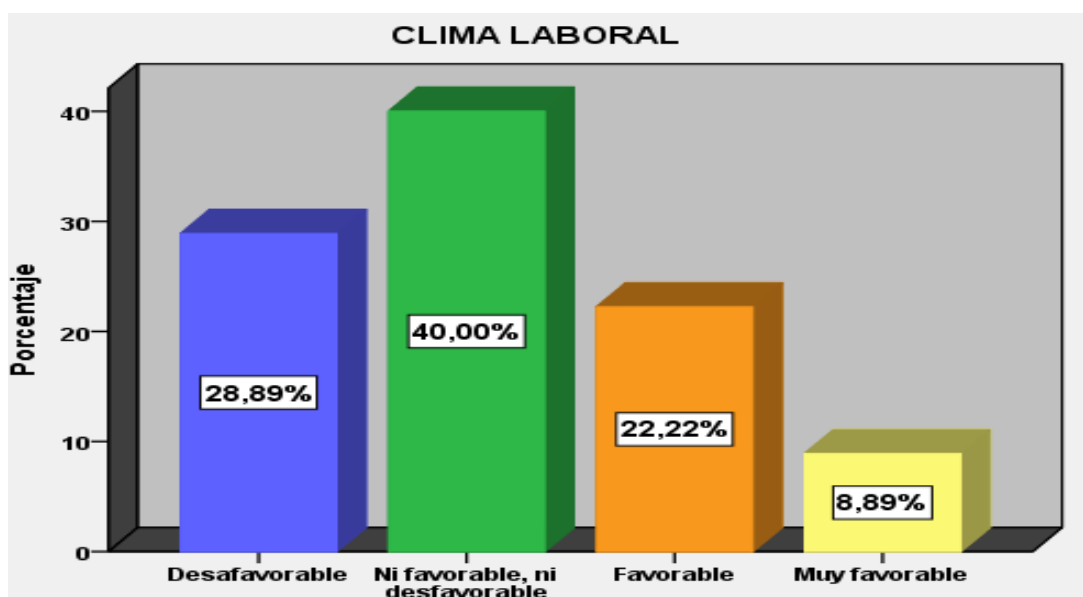


Figura 3: Nivel del Clima Laboral, percibido por los trabajadores administrativos de la empresa PROMANT SRL ubicado en el Distrito San Luis.

Interpretación: En relación al nivel de Clima Laboral, se aprecia que el 28,9 % (13) percibe un nivel desfavorable, el 40,0 % (18) percibe un nivel ni favorable, ni desfavorable, mientras el 22,2% (10) perciben un nivel favorable y el 8.89 % (4) favorable.

Tabla 7: Nivel del Clima Laboral, según la dimensión de autorrealización de los trabajadores administrativos de la empresa PROMANT SRL ubicado en el Distrito San Luis.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy desfavorable	1	2,2 %	2,2 %	2,2 %
Desfavorable	14	31,1 %	31,1 %	33,3 %
Ni favorable, ni desfavorable	16	35,6 %	35,6 %	68,9 %
Favorable	10	22,2 %	22,2 %	91,1 %
Muy favorable	4	8,9 %	8,9 %	100,0 %
Total	45	100,0 %	100,0 %	

Fuente: Encuesta realizada trabajadores administrativos empresa PROMANT SRL ubicado Distrito San Luis – 2018

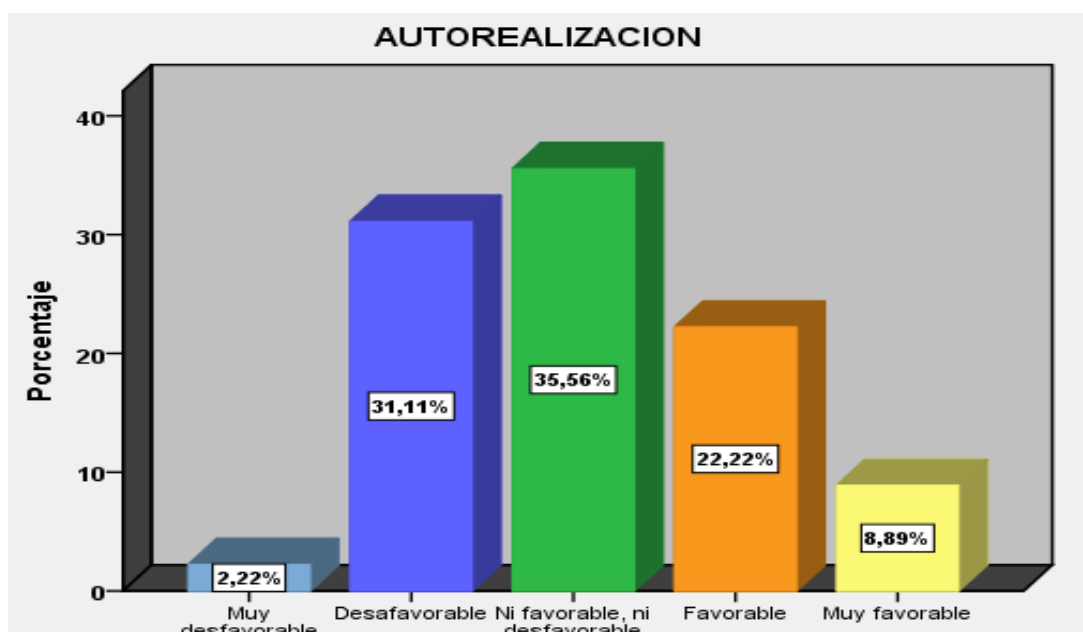


Figura 4: Nivel del Clima Laboral, según la dimensión de autorrealización de los trabajadores administrativos de la empresa PROMANT SRL ubicado en el Distrito San Luis.

Interpretación: En relación a la dimensión de autorrealización, se aprecia que el 2,2 % (1) percibe un nivel muy desfavorable, el 31,1 % (14) percibe un nivel desfavorable, el 35,6 % (16) percibe un nivel ni favorable, ni desfavorable, mientras 22,2% (10) perciben un nivel favorable y el 8.89 % (4) favorable

Tabla 8: Nivel del Clima Laboral, según la dimensión de involucramiento laboral de los trabajadores administrativos de la empresa PROMANT SRL ubicado en el Distrito San Luis.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Desfavorable	6	13,3 %	13,3 %	13,3 %
Ni favorable, ni desfavorable	20	44,4 %	44,4 %	57,8 %
Favorable	13	28,9 %	28,9 %	86,7 %
Muy favorable	6	13,3 %	13,3 %	100,0 %
Total	45	100,0 %	100,0 %	

Fuente: Encuesta realizada trabajadores administrativos empresa PROMANT SRL ubicado Distrito San Luis 2018

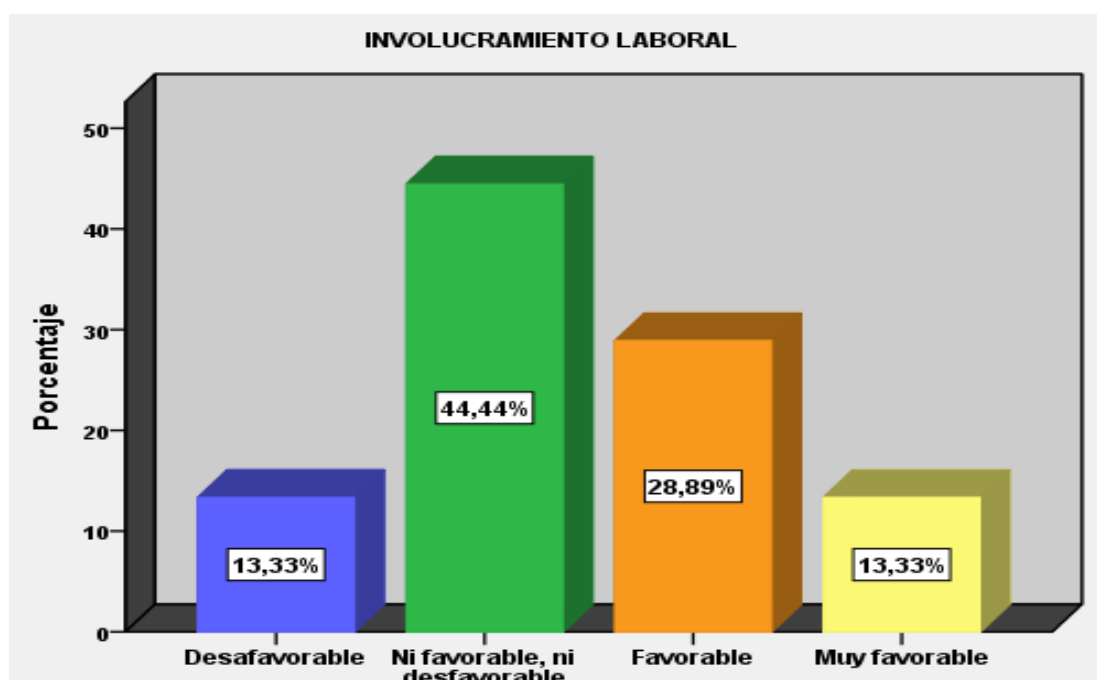


Figura 5: Nivel del Clima Laboral, según la dimensión de involucramiento laboral de los trabajadores administrativos de la empresa PROMANT SRL ubicado en el Distrito San Luis.

Interpretación: En relación a la dimensión de involucramiento laboral, se aprecia que el 13,3 % (6) percibe un nivel desfavorable, el 44,4 % (20) percibe un nivel ni favorable, ni desfavorable, mientras el 28,9% (13) perciben un nivel favorable y el 13.3 % (6) muy favorable.

Tabla 9: Nivel del Clima Laboral, según la dimensión de supervisión de los trabajadores administrativo de la empresa PROMANT ubicado en el Distrito San Luis.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy desfavorable	2	4,4 %	4,4 %	4,4 %
Desfavorable	10	22,2 %	22,2 %	26,7 %
Ni favorable, ni desfavorable	17	37,8 %	37,8 %	64,4 %
Favorable	12	26,7 %	26,7 %	91,1 %
Muy favorable	4	8,9 %	8,9 %	100,0 %
Total	45	100,0 %	100,0 %	

Fuente: Encuesta realizada a trabajadores administrativos empresa PROMANT SRL ubicado Distrito San Luis – 2018

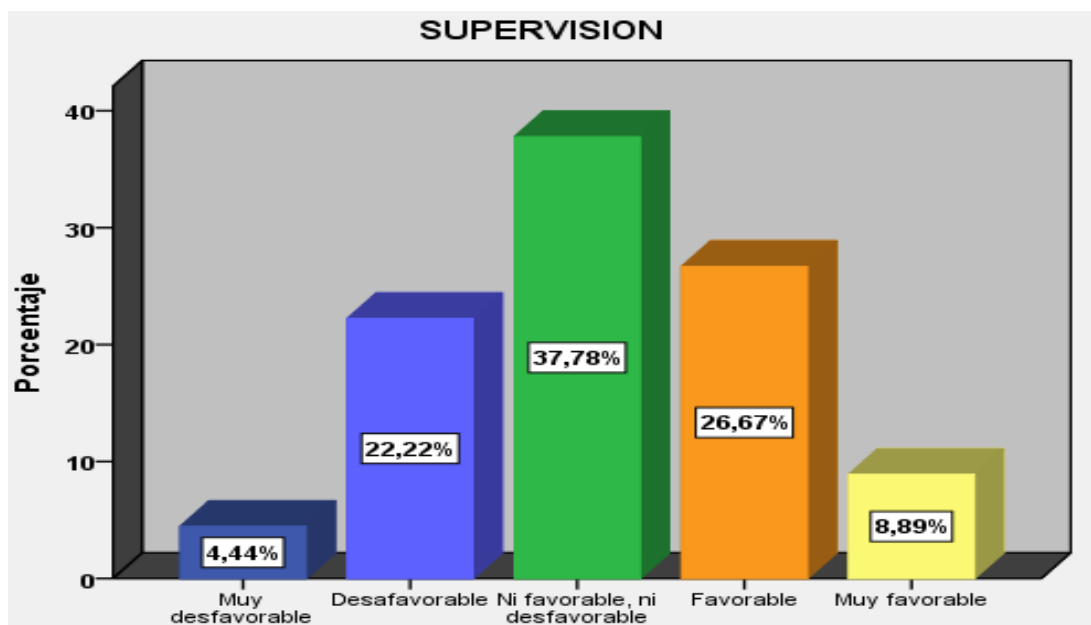


Figura 6: Nivel del Clima Laboral, según la dimensión de supervisión de los trabajadores administrativo de la empresa PROMANT ubicado en el Distrito San Luis.

Interpretación: En relación a la dimensión de supervisión, se aprecia que el 4,4 % (2) percibe un nivel muy desfavorable, el 22,2 % (10) percibe un nivel desfavorable, el 37,8 % (17) percibe un nivel ni favorable, ni desfavorable, mientras 26,7% (12) perciben un nivel favorable y el 8.9 % (4) muy favorable.

Tabla 10: Nivel del Clima Laboral, según la dimensión de comunicación de los trabajadores administrativos de la empresa PROMANT SRL ubicado en el Distrito San Luis.

COMUNICACIÓN				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desfavorable	13	28,9 %	28,9 %
	Ni favorable, ni desfavorable	19	42,2 %	71,1 %
	Favorable	9	20,0 %	91,1 %
	Muy favorable	4	8,9 %	100,0 %
	Total	45	100,0 %	

Fuente: Encuesta realizada trabajadores administrativos empresa PROMANT SRL ubicado Distrito San Luis – 2018

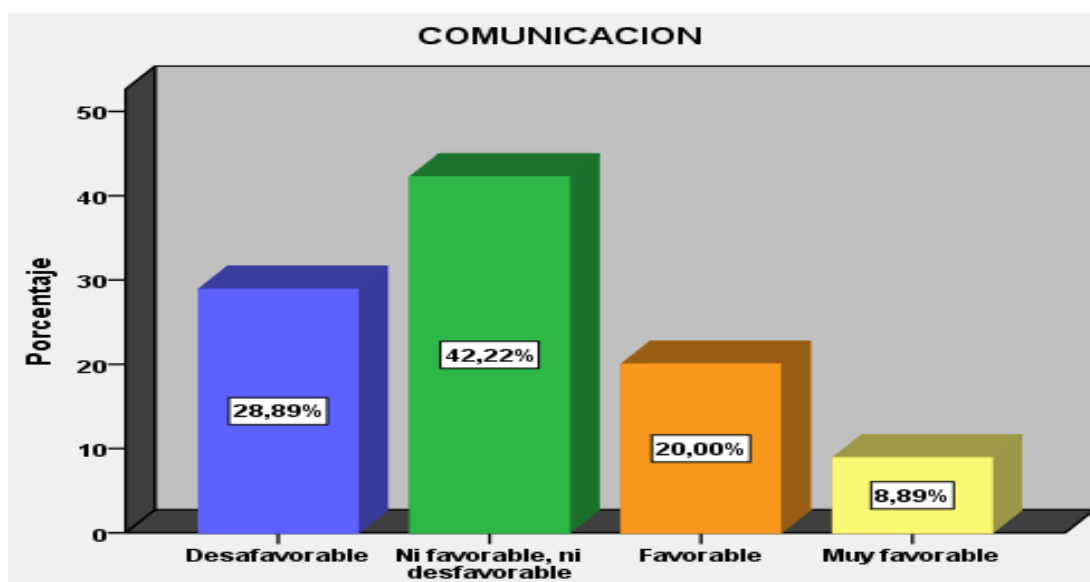


Figura 7: Nivel del Clima Laboral, según la dimensión de comunicación de los trabajadores administrativos de la empresa PROMANT SRL ubicado en el Distrito San Luis.

Interpretación: En relación a la dimensión de comunicación, se aprecia que el 28,9 % (13) percibe un nivel desfavorable, el 42,2 % (19) percibe un nivel ni favorable, ni desfavorable, mientras el 20,0% (9) perciben un nivel favorable y el 8.9 % (4) favorable.

Tabla 11: Nivel del Clima Laboral, según la dimensión de condiciones laborales de los trabajadores administrativos de la empresa PROMANT SRL ubicado en el Distrito San Luis

CONDICIONES LABORALES					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desfavorable	11	24,4 %	24,4 %	24,4 %
	Ni favorable, ni desfavorable	21	46,7 %	46,7 %	71,1 %
	Favorable	9	20,0 %	20,0 %	91,1 %
	Muy favorable	4	8,9 %	8,9 %	100,0 %
	Total	45	100,0 %	100,0 %	

Fuente: Encuesta realizada trabajadores administrativos empresa PROMANT SRL ubicado Distrito San Luis – 2018

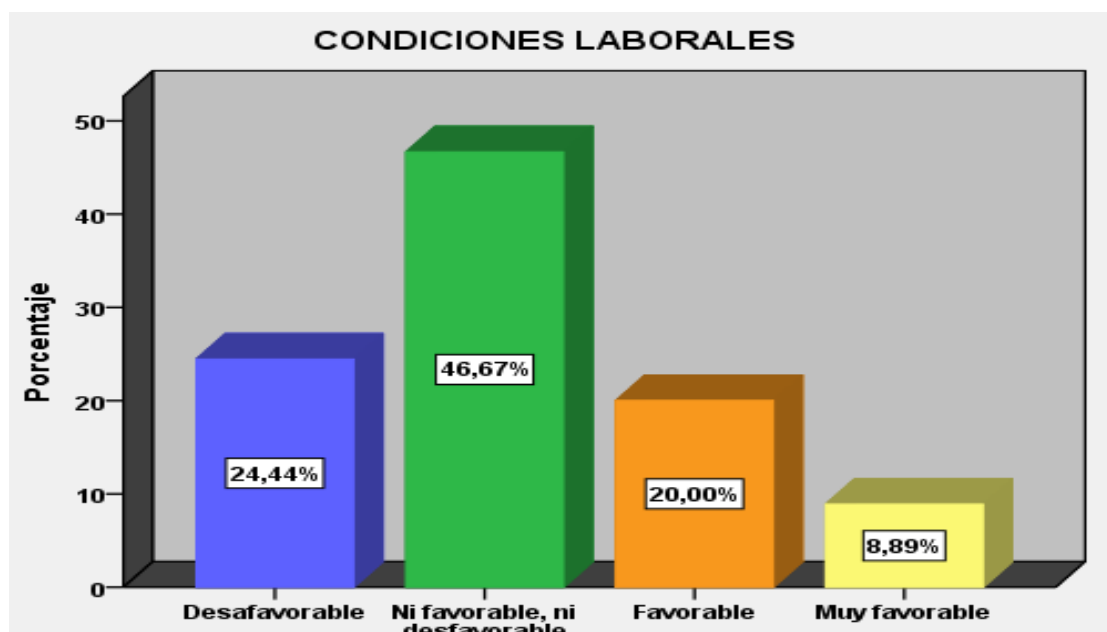


Figura 8: Nivel del Clima Laboral, según la dimensión de condiciones laborales de los trabajadores administrativos de la empresa PROMANT SRL ubicado en el Distrito San Luis

Interpretación: En relación a la dimensión de condiciones laborales, se aprecia que el 24,4 % (11) percibe un nivel desfavorable, el 46,7 % (21) percibe un nivel ni favorable, ni desfavorable, mientras el 20,0% (9) perciben un nivel favorable y el 8.9 % (4) favorable.

4.3. Procesamiento de resultados

Para fines del procesamiento, se elaboró una base de datos donde progresivamente se fue procesando la información obtenida. Para la presentación de los resultados se utilizaron gráficos y tablas, de acuerdo a los objetivos generales y específicos de la investigación.

Para el análisis estadístico se utilizó el programa IBM Statistics Package for the Social Sciences for Windows SPSS versión 22 y el programa Microsoft Excel 2016.

4.4. Discusión de los resultados

El objetivo primordial de la investigación fue determinar el nivel de Clima Laboral de los trabajadores administrativos de la empresa Promant SRL ubicado en el distrito San Luis, considerando que el Clima Laboral interviene en la satisfacción y por consiguiente en la productividad de los colaboradores. El Clima Laboral fue considerado en 5 dimensiones autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.

En cuanto al objetivo general del estudio arrojó que el 40% de los colaboradores perciben un Clima Laboral ni favorable ni desfavorable mientras el 8,9% aprecian el Clima Laboral favorable. Asimismo, se realizó un estudio en Chiclayo – Perú, por Santamaria, F. (2015) En su investigación titulada “Percepción del Clima Laboral de los trabajadores de una entidad Universitaria” los resultados fueron el 34,83% percibe el Clima Laboral muy favorable y el 23,60% muy desfavorable lo cual estimo la autora potenciar el clima laboral con el manejo del talento humano en la organización.

Otro estudio realizado en Monterrey – México, por Williams, L. (2013) En su investigación titulada “Estudio diagnóstico de Clima Laboral en una dependencia

publica” el resultado de Clima Laboral fue 46% regular lo que demuestra un cierto grado de insatisfacción hacia el ambiente que se vive dentro de su organización.

Entre las cinco dimensiones estudiadas se encuentra la primera autorrealización donde los colaboradores lo perciben en ni favorable ni desfavorable con el 35,6% mientras el 2,2% como desfavorable. En comparación con un estudio realizado en Trujillo – Perú, por Talledo, M. (2015) En su investigación titulada “Clima Laboral y su relación con la motivación laboral del personal de una empresa de Transporte” su resultado en la dimensión de autorrealización fue 40.6% medio y 1,4% muy desfavorable, los resultados en el segundo estudio son casi similar al presente estudio.

Según Maslow (1943) la autorrealización es la necesidad más elevada del ser humano, donde se desarrollan las potenciales más destacadas de las personas.

De acuerdo a los resultados la dimensión autorrealización se encuentra en un nivel medio donde indica que los colaboradores cumplen actividades que les permiten trascender profesionalmente, sin embargo, se debe mejorar las practicas que favorezcan el desarrollo personal y profesional para alcanzar un nivel mayor.

En la segunda dimensión Involucramiento Laboral el resultado señala el 44.4% como ni favorable, ni desfavorable y el 13.3% como desfavorable. Otro resultado podemos tomar del estudio realizado en Chiclayo (2015) por Cabrera, R. y Gamarra, L. titulado “Propuesta para mejorar el Clima Laboral en la empresa Pacífico Seguros S.A” donde señalan que el 37.1% de los trabajadores se sienten comprometidos con el éxito de la organización considerado un promedio nivel medio alto.

Frías (2001) sostiene que el colaborador muestra involucramiento laboral si conoce y adhiere para sí mismo la misión y los objetivos de la empresa, demostrando el compromiso del colaborador con su equipo, su oficio y con la misión de su respectiva organización para lograr un mejor resultado en su labor dentro de ella.

De acuerdo a los resultados del presente estudio Involucramiento laboral se encuentra en el nivel de ni favorable ni desfavorable, lo cual preocupa porque es una dimensión donde se menciona el compromiso con la empresa por ello se debe establecer programas que acentúen con los objetivos y misión de la empresa, mostrando también resultados de la empresa y así estimular al involucramiento.

En relación con la tercera dimensión Supervisión el 37.8% se encuentra en ni favorable, ni desfavorable y el 4.4% como muy desfavorable. A comparación con el estudio realizado en Nuevo Chimbote – Perú (2016) por Tejada, César, señaló que el 34% de los colaboradores perciben la supervisión en nivel medio y el 2.5% se ubica en el nivel muy desfavorable, teniendo similares resultados.

Palma (2004) menciona la supervisión es la apreciación de funcionalidad y significación de los superiores dentro de la actividad laboral que guarda relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario.

Partiendo de este concepto y visualizando los resultados podemos mencionar, un porcentaje de colaboradores no perciben un respaldo total de sus superiores y una cantidad mínima totalmente no cuentan con el apoyo de sus superiores, esta situación nos es positivo para la empresa ya que, si los colaboradores no sienten el apoyo y orientación de sus superiores, el trabajo realizado por ellos no será visible, aunque ellos tengan el compromiso. Por eso se debe recalcar en los

superiores la importancia que tiene su respaldo hacia las personas que están a cargo.

La cuarta dimensión comunicación en el estudio mostro que el 42.2% de los colaboradores lo perciben en ni favorable, ni desfavorable y el 28,9% como desfavorable. Por lo contrario, un estudio realizado en Trujillo por Yacila, M. (2017) titulado “Clima Laboral y su Influencia en el Desempeño de los colaboradores de la Oficina Zonal La Libertad- Cofopri.” Sus resultados fue que el 55% de los colaboradores percibe un nivel alto, porque la información en su trabajo es adecuada teniendo acceso a la información necesaria. Por otro lado, las interacciones con personas de mayor jerarquía son posibles y también son escuchados por sus supervisores.

Para Palma (2004) la comunicación interna en la empresa debe ser fluida, tener celeridad, claridad y precisión en la información para brindar buena atención al cliente externo manteniendo una comunicación armoniosa interna.

Los resultados no son los óptimos porque identificamos que el mayor porcentaje percibe la comunicación en estado medio y el que ocupa en el segundo lugar lo califica como desfavorable, lo cual es una preocupación y perjudicial para todos los involucrados, los cuales se debe borrar las brechas que hacen la comunicación no fluida, entendible y accesible para todos.

La ultima y quinta dimensión Condiciones Laborales donde los resultados fueron que el 46.7% de los colaboradores lo perciben en ni favorable, ni desfavorable y el 24,4% como desfavorable. Por otro lado el siguiente estudio los resultados son más desfavorables y se realizó en Lima – Perú (2017) por Gómez, P. titulado “Clima laboral en los trabajadores del área de empleo del Ministerio del

Trabajo y Promoción del Empleo sede central ubicada en el distrito de Jesús María-Lima” donde 42% lo percibe como Desfavorable y solo el 2% como favorable.

Palma (2004) define las condiciones laborales como el reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas.

Conforme a los resultados del estudio se denota que los colaboradores no se sienten conforme con las condiciones proporcionada por la empresa lo cual repercute en su desempeño, por ello la empresa como tal debe repotenciar su capital humano no solo en lo económico también en lo social, facilitando los materiales necesarios y lo más importante generar confianza donde ellos se sientan y vean que la empresa está comprometida por el bienestar de sus trabajadores.

4.5. Conclusiones

- El nivel de clima laboral de los trabajadores administrativos de la empresa PROMANT SRL ubicado en el Distrito San Luis, es percibido “ni favorable, ni desfavorable” con el 40%, por lo consiguiente no es un resultado optimista, por ello se debe trabajar con las áreas siendo direccionada por gerencia al fortalecimiento de los medios que faciliten un buen clima laboral, minimizando situaciones no favorables, cerrando brechas de disociación cerrando brechas de disociación y así se obtendrá una empresa solida internamente, porque la clave está en tener un clima laboral eficiente.
- Los trabajadores administrativos de la empresa PROMANT SRL ubicado en el Distrito San Luis, perciben la autorrealización como dimensión del clima laboral con un 35,6% es decir los colaboradores considera como “ni favorable, ni desfavorable” al ambiente de trabajo para su desarrollo personal y profesional.

- Los trabajadores administrativos de la empresa PROMANT SRL ubicado en el Distrito San Luis, perciben el involucramiento laboral como dimensión del clima laboral con un 44,4% es decir los colaboradores considera “ni favorable, ni desfavorable” su compromiso con la empresa, es así que llama la atención para fortalecer este punto.
- Los trabajadores administrativos de la empresa PROMANT SRL ubicado en el Distrito San Luis, perciben la supervisión como dimensión del clima laboral con un 37,8% es decir los colaboradores considera “ni favorable, ni desfavorable” el control o seguimiento de su jefes inmediatos y el apoyo que ellos brindan para la realización de las laborales.
- Los trabajadores administrativos de la empresa PROMANT SRL ubicado en el Distrito San Luis, perciben la comunicación como dimensión del clima laboral con un 42,2% es decir los colaboradores considera “ni favorable, ni desfavorable” la fluidez de la comunicación optima tanto para el área interna y externa.
- Los trabajadores administrativos de la empresa PROMANT SRL ubicado en el Distrito San Luis, perciben las condiciones laborales como dimensión del clima laboral con un 46,7% es decir los colaboradores considera “ni favorable, ni desfavorable” los elementos económicos y psicosociales que facilita la empresa.

4.6. Recomendaciones

En base a los resultados alcanzados y conclusiones que se llegaron en el presente estudio, se establece las siguientes recomendaciones.

- Crear un programa de desarrollo y fortalecimiento del Clima laboral con todas las áreas administrativas y gerencia, se sienta comprometida para la obtención de un Clima Laboral favorable.
- Realizar eventos internos con estrategias de crecimiento profesional, reconocimiento de logros, capacitaciones, fomentando la participación de ideas para mejoras en la empresa y realización de actividades recreativas entre los colaboradores y/o familiares.
- Crear reuniones periódicamente con todos los empleados y comunicar cuando la empresa obtenga un éxito o se tiene que mejorar fomentado así la integración, responsabilidad de todos, organizar reuniones trimestralmente enfatizando la misión y visión de la empresa, informar las metas alcanzadas y felicitar a las áreas que llegaron a cumplir los objetivos. Fortalecer las actividades de integración fomentando la participación de todos.
- Realizar capacitaciones semestralmente o anualmente de liderazgo, empatía, entre otros temas a los jefes para que cumplan sus funciones de forma óptima y así los colaboradores sientan el respaldo de ellos. Crear una charla informativa donde cada área con sus colaboradores exponga sus funciones para que su jefe y todos puedan tenerlo en claro y así realizar las labores con normalidad.
- Creación de talleres fomentando la comunicación fluida, asertiva, entendible y necesaria para el desarrollo de labores sin conflictos.
- La empresa debe innovar su tecnología para brindar mejor bienestar al empleado y la que tiene hacer un uso adecuado capacitando a todos para su uso. Gerencia general debe evaluar el progreso de cada trabajador felicitarlo personalmente y dar el reconocimiento económico al colaborador, provocando así buenas condiciones laborales.

CAPÍTULO V

PROGRAMA DE INTERVENCIÓN

5.1. Taller del programa

Taller “Promoviendo la autorrealización de los colaboradores Administrativos de la empresa PROMANT SRL ubicado en el Distrito San Luis”

El taller sigue el lineamiento de Investigación Acción Participativa (IAP).

5.2 Justificación del Problema

El taller de intervención está basado en los resultados de la reciente investigación concerniente al Clima Laboral donde se halló que el 40%(18) lo percibe como “ni favorable, ni desfavorable” a si mismo las cinco dimensiones estudiadas se encuentran en el mismo rango. Concerniente a la dimensión de autorrealización se detectó que tuvo menor aprobación con el 35.56% (16) en comparación con las otras dimensiones.

Teniendo conocimiento de los resultados observamos que no es favorable tener un clima laboral “medio” para los trabajadores, empresa y la interacción que se de en ambas, porque el crecimiento de la compañía se da cuando hay satisfacción laboral en el cliente interno y dando así mejor servicio al cliente externo trascendiendo al progreso de la empresa.

El economista Eduardo Aceiro de Great Place to Work – Argentina (2017) menciona que a las empresas les favorece tener buen clima laboral porque tiene un impacto directo y positivo en las ganancias, por ello es importante invertir en el recurso humano.

Según (Lorenza Jessica García Cajamalqui, 2018). En su investigación titulada “Clima Laboral en Trabajadores de una Empresa Privada del Distrito de San Luis, 2017” desde una perspectiva del trabajo social, realizo su proyecto de intervención teniendo como título “Un reflejo interno” para mejorar el clima Laboral

siendo su objetivo principal: brindar a los colaboradores herramientas necesarias para favorecer un buen clima laboral, concientizando a los gerentes en aspectos básicos y necesarios que la empresa necesita para una mejor percepción por parte de sus miembros, reflejándose en una mayor producción. Como método utilizo la Investigación- Acción-Participativa orientada a conocer el contexto real de las relaciones. El diseño del proyecto estaba conformado por un taller con seis sesiones para el mejoramiento del Clima Laboral.

- Sesión 1: El clima laboral y su importancia en la organización.
- Sesión 2: El clima laboral, desarrollo personal y laboral del trabajador
- Sesión 3: El clima laboral y el involucramiento de sus trabajadores
- Sesión 4: El clima laboral, importancia de la supervisión.
- Sesión 5: El clima laboral y la comunicación
- sesión 6: El clima laboral y las condiciones de trabajo

Cada sesión tuvo una duración de 60 minutos dada una vez por semana.

Con todo lo mencionado podemos analizar cuán importante es mantener un ambiente laboral agradable porque los resultados son sumamente satisfactorios para los colaboradores y el empleador. Por ello generamos un taller para acrecentar y fortificar el clima laboral.

5.3. Objetivos

5.3.1. Objetivo general del taller

Fortalecer la autorrealización de los colaboradores Administrativos de la empresa PROMANT SRL ubicado en el Distrito San Luis.

5.3.2. Objetivos específicos del taller

- Concientizar sobre la importancia del buen Clima Laboral y la autorrealización.
- Impulsar el desarrollo personal.
- Promocionar actividades motivando el crecimiento profesional.

5.4. Sector al que se dirige

El taller está dirigido a los colaboradores Administrativos de la empresa PROMANT SRL ubicado en el Distrito San Luis

5.5. Metodología de la Intervención

Método Investigación-Acción-Participativa (IAP)

Según Arango (1995) La IAP es un proceso metodológico sistemático, insertado en una estrategia de acción definida, que involucra a los beneficiarios de la misma en la producción colectiva de los conocimientos necesarios para transformar una determinada realidad social”.

Creswell (2014) menciona que la IAP estudia temas sociales donde se percibe una problemática o necesidad, resaltando la colaboración equitativa de todo el grupo enfocándose para el cambio de nivel de vida y desarrollo humano.

Podemos sintetizar que la Investigación Acción Participativa es un método viable para trabajar con el objeto de investigación. Por ello se consideró la metodología IAP porque es aplicable para el taller de intervención que se está proponiendo.

Actividades:

Sesión 1: IMPORTANCIA DEL CLIMA LABORAL Y LA AUTORREALIZACIÓN.

DURACION: 50 minutos

ACTIVIDAD	PROCEDIMIENTO	TIEMPO	MATERIAL
Recepción de los colaboradores, entrega de gafetes y entrega de un cuaderno de notas incluido lapicero.	Registro de nombre y apellidos en la hoja de asistencia	10 minutos	50 cuadernos de notas. 2 hojas de Asistencia. 52 lapiceros
Dinámica “Frasas de trabajo en equipo”	A cada participante se le entrega una tarjeta con frases incompletas y se les pide que busquen a la persona que tiene la otra parte de la frase.	15 minutos	2 cartulinas de colores. Laptop Equipo de proyector Ecran Y parlantes.
Exposición bajo el tema impacto del Clima laboral y la autorrealización en la empresa.	Se expondrá sobre la relación del Clima Laboral y la autorrealización como factor viable en una empresa.	10 minutos	Laptop Equipo de proyector Ecran Y parlantes.
La rueda del saber y reflexión	Los participantes realizan preguntas y la Trabajadora Social resuelve sus interrogantes de acuerdo al tema y finalizar se reflexionará si es importante clima laboral y autorrealización en la empresa.	20 minutos	

Sesión 2: CLIMA LABORAL Y DESARROLLO PERSONAL

DURACION: 55 minutos

ACTIVIDAD	PROCEDIMIENTO	TIEMPO	MATERIAL
Recepción de los colaboradores y entrega de gafetes	Registro de nombre y apellidos en la hoja de asistencia.	05 minutos	2 hojas de Asistencia. 2 lapiceros
Video sobre el desarrollo personal y el impacto en el Clima Laboral.	Se proyecta un video expresando ¿Qué es el desarrollo personal? Y al finalizar se explicará qué relación tiene con el clima laboral	15 minutos	Laptop Equipo de proyector Ecran Y parlantes.
Exposición bajo el tema: FODA personal	Se explicara que es FODA personal con ejemplo.	15 minutos	Laptop Equipo de proyector Ecran Y parlantes.
Realización del FODA personal.	Los participantes realizaran personalmente su FODA en una hoja de color, donde cada uno se conocerá. La Trabajadora Social hará preguntas invitando a la reflexión	20 minutos	25 hojas A – 4 de colores.

Sesión 3: CONOCIENDO CARRERAS DE MI INTERÉS.

DURACION: 1 hora y 10 minutos

ACTIVIDAD	PROCEDIMIENTO	TIEMPO	MATERIAL
Recepción de los colaboradores, entrega de gafetes.	Registro de nombre y apellidos en la hoja de asistencia	05 minutos	2 hoja bond de Asistencia. 2 lapiceros
Dinámica “Lo que tenemos en común”	Todos los participantes se ponen de pie y forman un círculo, el animador dice una actividad y los que realizan aquella actividad se agrupan, permitiendo conocerse.	10 minutos	Parlantes y micrófono.
Exposición de experiencia laboral de 3 profesionales de las siguientes carreras: Administración logística, marketing y Abogado.	Cada profesional expondrá 15 minutos sobre su experiencia profesional y 3 características importantes de su carrera.	45 minutos	Laptop Equipo de proyector Ecran Y parlantes.
La rueda de preguntas y respuestas	Los participantes realizan preguntas a los expositores de acuerdo a su carrera y ellos responderán resolviendo sus inquietudes	10 minutos	

Finalización del Taller

Al finalizar la última sesión se hará un compartir entre todos los participantes y exponentes.

5.6. Recursos:

❖ Recursos Profesionales

- 1 Profesional de Trabajadora Social.
- 1 Profesional de Administración Logística.
- 1 Profesional de Marketing.
- 1 Profesional Abogado (legislación laboral).

❖ Recursos Materiales

- Hojas bond
- Lapiceros
- Cuaderno de notas
- Hojas de colores
- Cartulinas
- Laptop
- Equipo de proyector
- Ecran
- Parlantes
- Micrófono
- Bocaditos
- Gaseosas
- Vasos descartables
- Servilletas

5.7. Financiamiento:

Recursos	Unidad de medida	Cantidad	Costo unitario en soles	Cubierto por	Costo total
Recurso Humano	Trabajadora Social	1	0	Área de Bienestar Social	0
	Profesional de Administración Logística	1	0	Área de Logística	0
	Profesional de Marketing	1	0	Área de Comercial	0
	Profesional Abogado	1	0	Área Legal	0
Recurso Material	Hojas bond	10	0	Área logística	0
	Lapiceros	52	0	Área logística	0
	Cuaderno de notas	50	3	Gerencia General	150.00
	Hojas de colores	25	0	Área logística	0
	Cartulinas	02	0	Área logística	0
	Laptop	01	0	Área sistemas	0
	Equipo de Proyector	01	0	Área sistemas	0
	Ecran	01	0	Área sistemas	0
	Parlantes	01	0	Área sistemas	0
	Micrófono	01	0	Área sistemas	0
Compartir	Bocaditos	1 ciento	50	Gerencia General	50.00
	Gaseosas	2	9	Gerencia General	18.00
	Vasos descartable	1 ciento	5	Gerencia General	5.00
	Servilletas	1 ciento	4	Gerencia General	4.00
TOTAL DE INVERSIÓN				S/.	227.00

5.8. Cronograma

PROGRAMA	ACTIVIDAD	TAREAS	MESES											
			ENERO			FEBRERO				MARZO				
			2°	3°	4°	1°	2°	3°	4°	1°	2°	3°	4°	
			S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	
Taller “Promoviendo la autorrealización de los colaboradores Administrativos de la empresa PROMANT SRL ubicado en el Distrito San Luis”	ELABORACION DEL PROGRAMA DE INTERVENCIÓN		X	X	X									
	APROBACION DEL PROGRAMA					X								
	DIFUSIÓN DEL PROGRAMA	1. Enviar por correo a todos los trabajadores haciendo la invitacion al taller. 2. Publicar en el periodo mural la invitacion al programa. 3. Brindar un afiche informativo del taller a cada colaborador. 4. Compra de los cuadernillos.					X	X						
	SESIÓN 1	DESARROLLO DEL TEMA: IMPORTANCIA DEL CLIMA LABORAL Y LA AUTORREALIZACIÓN								X				
	SESIÓN 2	DESARROLLO DEL TEMA: CLIMA LABORAL Y DESARROLLO PERSONAL									X			
	SESIÓN 3	DESARROLLO DEL TEMA: CONOCIENDO CARRERAS DE MI INTERÉS.										X		

REFERENCIA BIBLIOGRAFICAS

- Albañil, A. (2015). *El clima laboral y la participación en la Institución Educativa Enrique López Albújar de Piura*. Recuperado de https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2243/MAE_EDUC_130.pf
- Alejandra Osorio (2018). Tres indicadores para tener un clima laboral óptimo. *Diario Gestión*.
- Arellano, G. (2015). *El clima laboral y su influencia en el desempeño del personal del centro de formación y capacitación laboral para ciegos CEFOCLAC*. Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/3645/1/T-UCE-0007-155.pdf>.
- Arthur Sherman y George Bohlander (1994). *Administración de recursos humanos*. Colombia: International Thomson Editores.
- Baguer (2012). ¡Alerta!: Descubre de forma sencilla y práctica los problemas graves de tu empresa, sus vías. (7ma ed.). Ediciones Díaz de Santos. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=RqLdwcJ_Ke8C&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Baltazar, D y Chirinos J (2014). *Clima Laboral y Dimensiones de la personalidad en colaboradores de una empresa de Servicios en el Norte del Perú*. Recuperado de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/332/1/TL_BaltazarZavaletaDeysi_ChirinosAntezanaJose.pdf.
- Brown & Moberg (1990). *Teoría de la organización y la Administración: enfoque integral*. México: Editorial Limusa.
- Brunet (1987). *El clima de trabajo en las organizaciones: Definición, Diagnóstico y Consecuencias*. Editorial Trillas. México. Recuperado de <https://www.urbe.edu/UDWLibrary/InfoBook.do?id=33444>
- Cabrera, G. (1951). Clima organizacional de las empresas chilenas. *Revistas de psicología social e institucional*, vol. 1(2), pp. 1-19. Recuperado de

<https://es.scribd.com/document/188854399/Clima-Organizacional-Empresas-Chilenas>

Chiavenato, I. (1992). Administración de recursos humanos. Quinta edición. Mc Graw Hill. Impreso en Colombia. Recuperado de [https://es.scribd.com/doc/11402610/Administracion-de-RRHH-5ta Edición-Idalberto-Chiavenato](https://es.scribd.com/doc/11402610/Administracion-de-RRHH-5ta-Edición-Idalberto-Chiavenato).

Higiene Laboral. Recuperado de http://www.academia.edu/13313885/Administracion_de_recursos_humanos_9na_edicion_-_Idalberto_Chiavenato

Daniel Goleman (2017). El líder resonante crea más. México: bolsillo.

Escudero (2011). *Gestión comercial y servicio de atención al cliente*. Editorial Paraninfo. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=EpsvChk941kC&pg=PA36&lpg=PA36&dq=escudero+y+la+autorrealizacion&source=bl&ots=6z_IltVeaka&sig=epkHafriJCUCNy6JO1wbFuUuq0E&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwjn88G_5XbAhWorFkKHZ_tAqYQ6AEIQjAL#v=onepage&q=escudero%20y%20la%20autorrealizacion&f=false

Fidias G. Arias (2012) *El proyecto de investigación*. Editorial Episteme. Recuperado de <https://evidencia.com/wp-content/uploads/2014/12/EL-PROYECTO-DE-INVESTIGACION-6ta-Ed.-FIDIAS-G.-ARIAS.pdf>

Forehand, G y Gilmer, V (1966). Variación ambiental estudios de comportamiento organizacional. Boletín Psicológico. Recuperado de http://www.unicauca.edu.co/porik_an/imagenes_3noanteriores/No.12porikan/articulo6.pdf.

Frías (2001). Desafíos de modernización de las relaciones laborales: Hacia una nueva cultura y concertación empresarial. Santiago de Chile: Lom Ediciones. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=2LlgAqUum6MC>.

Great Place to Work (2002). Empresa global de investigación, asesoría y capacitación. Recuperado de <https://www.greatplacetowork.com.pe/quienes-somos>

Gestión (2017). ¿En qué consisten las condiciones de trabajo? Recuperado de <https://gestion.pe/gestion-tv/trabajo-accion/consisten-condiciones-136993>

Guillén, C. y Guil R. (1999). Psicología del trabajo para relaciones. Madrid España: McGraw Hill.

Gómez, Gerardo y López (2010). El compromiso y clima organizacional en la empresa familiar de Rioverde y del Refugio Ciudad Fernandez. *Administración y Desarrollo*. 52 (38), 97-103. Recuperado de <file:///C:/Users/ASIST%20RRHH%204/Downloads/DialnetElCompromisoYClimaOrganizacionalEnLaEmpresaFamilia-3731179.pdf>

Hernández, R. Fernandez, C y Baptista, P. (2010). Metodología de La Investigación. Quinta edición. Mc Graw Hill. Recuperado de https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf

Kerlinger, F.N (1979). *Enfoque conceptual de la investigación del comportamiento: Técnicas y Metodología*, Nueva Editorial Interamericana, México. p. 116.

Likert (1961). Nuevos patrones de gestión. New York McGraw Hill.

Litwin y Stinger (1978). Motivación y clima organizacional. Boston: Harvard Business School Press.

Luxor Technologies (2012). Dialogo Eficaz. Recuperado de <http://www.luxortec.com/blog/dialogo-eficaz/>.

Maish, E. (2004). Pautas metodológicas para la realización de estudios de clima organizacional. *Gestión del tercer milenio*, vol. 13 (7), pp. 35-38. Recuperado de http://sisbib.unmsm.edu.pe/BibVirtual/Publicaciones/administracion/v07_n13/a10.htm

Maslow (1943). Una teoría de motivación humana. *Revisión psicológica*, vol. 50, pp. 370-396. Recuperado de <https://psychclassics.yorku.ca/Maslow/motivation.htm>

Mejía (2010). Manual para realizar Diagnostico del Clima Laboral. Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, Guatemala.

Naylor, Pritchard e Ilgen (1980). Una teoría del comportamiento en las organizaciones. *Academia de prensa*, New York, Recuperado de <https://deepblue.lib.umich.edu/bitstream/handle/2027.42/86660/3830270212.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Navarro Rubio, Elena. (2006). Reglas de Oro de un Buen Clima Laboral.

OIT (2009). La Organización Internacional del Trabajo y la lucha por la justicia social. Recuperado de http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@dgreports/@dcomm/@publ/documents/publication/wcms_104680.pdf.

Peiro y Prieto, (1996). Tratado de psicología del trabajo, Volumen I. La actividad laboral en su contexto. Madrid: Síntesis.

Pérez, J. (2005). *Análisis del Clima Laboral en la Regional Corporativos Bogotá de la Aseguradora Colseguros S.A.* Recuperado de <http://docplayer.es/13513781-Analisis-del-clima-laboral-en-la-regional-corporativos-bogota-de-la-aseguradora-colseguros-s-a-johan-fernando-perez-rincon.html>.

Palma, S (2004). *Escala Clima Laboral CL – SPC*: Manual (1ª ed.) Lima, Perú. Recuperado de http://www.academia.edu/7596386/ESCALA_CLIMA_LABORAL_CL_SPC_Manual_1o_Edici%C3%B3n

Robbins, S. (1998). Comportamiento organizacional. Editorial Prentice Hall. Séptima Edición, México.

Ruíz (2008). Sociología de las organizaciones complejas. (24). Universidad de Deusto

Santamaría, F y Zaña K (2015). *Percepción del Clima Laboral de los trabajadores de una entidad universitaria*. Recuperado de

http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/332/1/TL_BaltazarZavaletaDeysi_ChirinosAntezanaJose.pdf.

Sierra, M. (2015). *El clima laboral en los/as colaboradores/as del área administrativa del Hospital regional de Cobán*, A.V. Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2014/05/43/Sierra-Maria.pdf>

Tejada, C. (2016). *Clima Laboral y compromiso organizacional en los colaboradores de una entidad pública*. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/236/tejada_qc.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vega, Arévalo, Sandoval, Aguilar y Giraldo (2006). *Panorama sobre los estudios de clima organizacional en Bogotá*. Colombia - Revista diversitas perspectivas en psicología - vol. 2. Recuperado de <http://www.redalyc.org/html/679/67920212/>

Venetulo, E. (2009). *Estudio del clima laboral y la productividad en empresas pequeñas y medianas: el transporte vertical en la ciudad autónoma de Buenos Aires*. Recuperado de <https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/6561/tesisUPV3161.pdf>

Williams, L. (2013). *Estudio diagnóstico de clima laboral en una dependencia pública*. Recuperado de <http://eprints.uanl.mx/3751/1/1080256607.pdf>

Yacila, M. (Trujillo, 2017). *Clima Laboral y su influencia en el desempeño de los colaboradores de la oficina zonal La Libertad – COFOPRI*. Recuperado de <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/12895/Yacila%20Moran%20Mar%C3%ADa%20del%20Pilar.pdf?sequence=1>

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: El Clima Laboral de los trabajadores administrativos de la empresa PROMANT SRL. Ubicado En El Distrito De San Luis – 2018.

AUTORA: Flor Cabeza Oblitas.

PROBLEMA	OBJETIVOS	METODOLOGIA
<p style="text-align: center;">PROBLEMA PRINCIPAL</p> <p>¿Cuál es el nivel de clima laboral en los trabajadores administrativos de la empresa PROMANT SRL ubicado en el distrito de San Luis?</p> <p style="text-align: center;">PROBLEMAS SECUNDARIOS</p> <p>¿Cuál es el nivel de clima laboral, según la dimensión autorrealización, de los trabajadores administrativos de la empresa PROMANT SRL ubicado en el distrito de San Luis?</p> <p>¿Cuál es el nivel de clima laboral, según la dimensión involucramiento laboral, de los trabajadores administrativos de la empresa PROMANT SRL ubicado en el distrito de San Luis?</p> <p>¿Cuál es el nivel de clima laboral, según la dimensión supervisión, de los trabajadores administrativos de la empresa PROMANT SRL ubicado en el distrito de San Luis?</p> <p>¿Cuál es el nivel de clima laboral, según la dimensión comunicación, de los trabajadores administrativos de la empresa PROMANT SRL ubicado en el distrito de San Luis?</p> <p>¿Cuál es el nivel de clima laboral, según la dimensión condiciones laborales, de los trabajadores administrativos?</p>	<p style="text-align: center;">OBJETIVO PRINCIPAL</p> <p>Determinar el nivel de clima laboral en los trabajadores administrativos de la empresa PROMANT SRL ubicado en el distrito de San Luis.</p> <p style="text-align: center;">OBJETIVOS ESPECIFICOS</p> <p>Determinar según la dimensión autorrealización, el nivel de clima laboral de los trabajadores administrativos de la empresa PROMANT SRL ubicado en el distrito de San Luis</p> <p>Identificar según la dimensión involucramiento laboral, el nivel de clima laboral de los trabajadores administrativos de la empresa PROMANT SRL ubicada en el distrito de San Luis</p> <p>Conocer según la dimensión supervisión, el nivel de clima laboral de los trabajadores administrativos de la empresa PROMANT SRL ubicado en el distrito de San Luis</p> <p>Identificar según la dimensión comunicación, el nivel de clima laboral de los trabajadores administrativos de la empresa PROMANT SRL ubicado en el distrito de San Luis.</p> <p>Identificar según la dimensión condiciones laborales, el nivel de clima laboral de los trabajadores administrativos.</p>	<p style="text-align: center;">POBLACION</p> <p>45 colaboradores de ambos sexos, 25 varones y 20 mujeres, en la categoría de edades de 21 a 64 años</p> <p style="text-align: center;">MUESTRA</p> <p>La muestra es intacta, ya que destaca el 100% de la población.</p> <p style="text-align: center;">TIPO DE INVESTIGACION</p> <p>Investigación descriptiva.</p> <p style="text-align: center;">DISEÑO DE INVESTIGACION</p> <p>No experimental y transversal</p> <p style="text-align: center;">VARIABLE</p> <p>Clima laboral</p> <p style="text-align: center;">TECNICA</p> <p>Encuesta Clima Laboral de Sonia Palma (2004) CL-SPC.</p>

ANEXO 2. Escala de Clima Laboral CL – SPC

Edad: _____ Sexo: _____ Fecha: _____

A continuación, encontrará posiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada una tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su ambiente laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) solo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas.

N°	Ítems	Ninguno o nunca	Poco	Regular o algo	Mucho	Todo o siempre
1	Existen oportunidades de progresar en la institución.					
2	Se siente comprometido con el éxito en la institución.					
3	El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
8	En la institución, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
9	En mi oficina, la información fluye adecuadamente.					
10	Los objetivos de trabajo son retadores.					
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.					
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la institución.					
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.					
14	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.					
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.					
16	Se valora los altos niveles de desempeño.					
17	Los trabajadores están comprometidos con la institución.					
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.					
19	Existen suficientes canales de comunicación.					
20	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					
21	Los jefes directos expresan reconocimiento por los logros.					
22	En la oficina, se hacen mejora las cosas cada día.					
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					

24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
25	Se cuenta con las oportunidades de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
26	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.					
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.					
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					
29	En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.					
30	Existe buena administración de los recursos.					
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.					
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
34	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.					
35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.					
36	La empresa promueve el desarrollo del personal.					
37	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.					
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.					
39	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.					
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.					
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.					
42	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.					
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.					
45	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.					
46	Se reconocen los logros en el trabajo.					
47	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
48	Existe un trato justo en la empresa.					
49	Se conocen los avances en otras áreas de la organización					
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					

ANEXO 3. Fotografías

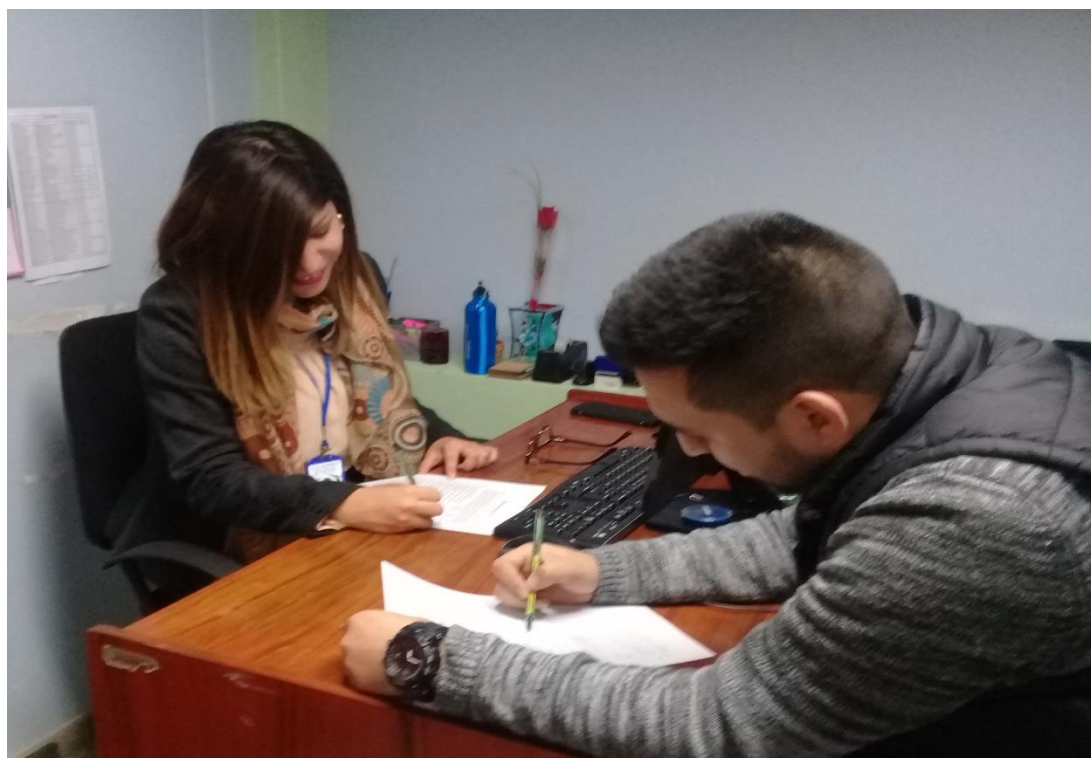


Foto: colaboradores administrativos de la empresa PROMANT SRL, rellendo su encuesta



Foto: colaboradores administrativos de la empresa PROMANT SRL, rellendo su encuesta

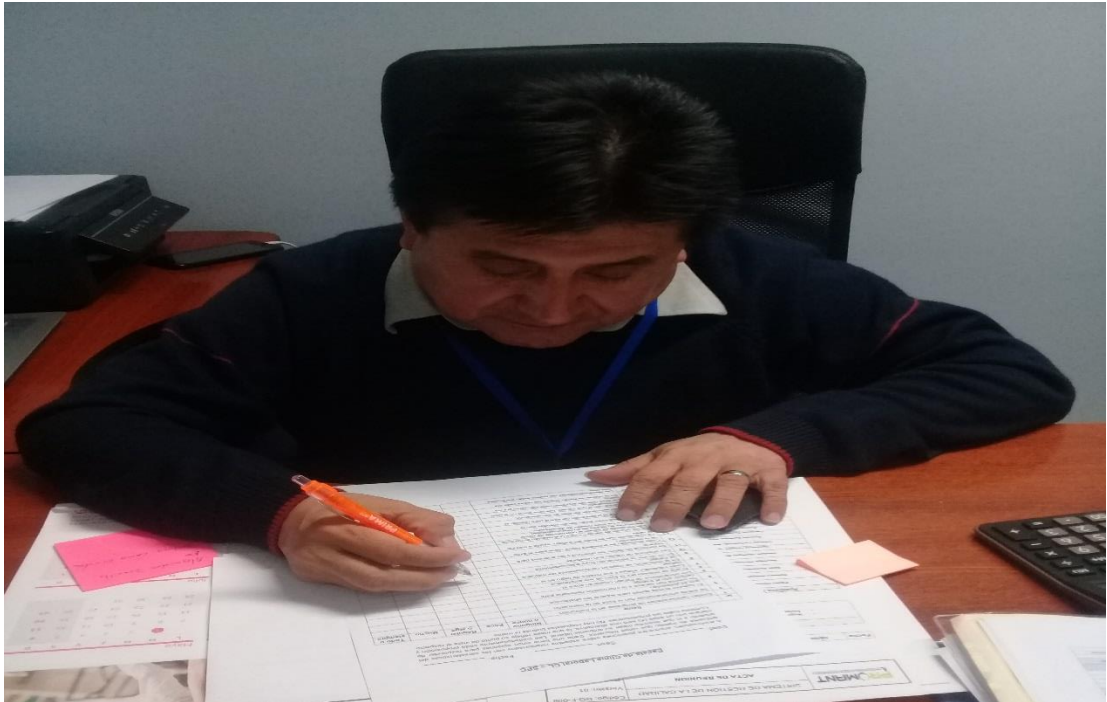


Foto: colaboradores administrativos de la empresa PROMANT SRL, rellenando su encuesta



Foto: colaboradores administrativos de la empresa PROMANT SRL, rellenando su encuesta



Plagiarism Checker X Originality Report

Similarity Found: 25%

Date: miércoles, septiembre 05, 2018

Statistics: 3775 Plagiarized Words / Total 15102 Words

Remarks: Medium Plagiarism Detected - Your Document needs Selective Improvement.

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL Trabajo de Suficiencia Profesional El clima laboral de los trabajadores administrativos de la empresa PROMANT SRL. ubicado en el distrito de San Luis Para optar el Título Profesional de Licenciada en Trabajo Social Presentado por: Autor: Bachiller Flor Cabeza Oblitas Lima – Perú 2018 ii Dedicatoria: A mis progenitores Marcelino y Lidia: Por su apoyo incondicional, el amor y paciencia en su crianza Gracias por su ejemplo de perseverancia, fe y amor que han cultivado en mí por lo cual es un factor importante para mi crecimiento personal. A mis hermanos Metz, Himber e Isabel, por su apoyo y consejos.

Mis cuñados Elias y Janet, y mis consentidos Alizee y Daniel, Gracias. iii Agradecimiento: Mi primer agradecimiento es para Dios por su amor y fidelidad en mi vida. Agradezco a la Universidad Inca Garcilaso de la Vega por permitir ser una profesional, a cada docente por su formación académica invaluable, a la Mg. Anabel Rojas Espinoza, Metodóloga, por su paciencia y enseñanza pasó a paso en el transcurso del proceso que duró la investigación, a la Jefatura de Grados y Títulos Dr. Juan Sandoval. A mis amigos hermanos que siempre me apoyaron emocionalmente a seguir en esta hermosa carrera.

iv PRESENTACIÓN Señores miembros del jurado: En cumplimiento de las normas de la Facultad de Psicología y Trabajo Social de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega según la Directiva N°003-FPs y TS-2018, me es grato poder presentar mi trabajo de investigación titulado "Clima Laboral de los trabajadores administrativos de la empresa PROMANT SRL.